

# Bachelorarbeit

---

Abschlussarbeit zur Erlangung des

**Bachelor of Arts**

Studiengang Bibliothekswissenschaft

## **Outsourcing in Öffentlichen Bibliotheken – Eine empirische Analyse zur aktuellen Praxis des Bestandsmanagements und zu Praktiken des Outsourcings**

---

vorgelegt von:

Esther Ritscher

vorgelegt am:

04.04.2018

Matrikel-Nummer:



Erstprüferin:

Frau Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach

Zweitprüfer:

Herr Andreas Mittrowann

## Abstract

Die Veränderungen, welche die Bibliothekswelt erreicht haben sind inzwischen deutlich spürbar. Die Relevanz der bibliothekarischen Aufgaben und Arbeitsbereiche erfährt einen Wandel. Publikumsorientierte Segmente werden wichtiger als sie bisher waren und beanspruchen dadurch mehr Kapazitäten. Dementsprechend müssen die internen Ressourcen effizienter genutzt und besser verteilt werden. Bei sich verändernden Anforderungen an Bibliotheken müssen diese reagieren und Möglichkeiten nutzen die neuen Anforderungen zu bewältigen. Eine Möglichkeit stellt Outsourcing dar.

Diese Thesis und ihre Befragung im Jahre 2017 beschäftigen sich mit dem Thema Outsourcing im Bestandsmanagement Öffentlicher Bibliotheken. Primär geht es darum in Erfahrung zu bringen, wie die Zielgruppe zum Thema Outsourcing steht, welche Erfahrungen bereits gemacht wurden und welche anderen Verknüpfungen zu Outsourcing bestehen. Ebenfalls soll herausgefunden werden in wie weit die Öffentlichen Bibliotheken bisher mit externen Dienstleistungsanbietern kooperieren. Die Forschungsfrage *„Wie nutzen und werten Öffentliche Bibliotheken Outsourcing? Eine Analyse des Ist-Zustands und der Wahrnehmung“* soll dabei beantwortet werden.

Schlagworte: Öffentliche Bibliotheken, Bestandsmanagement, Outsourcing, empirische Forschung, Paradigmenwechsel

## Abstract

The changes that have reached libraries are now clearly noticeable. The relevance of librarian tasks and work areas is undergoing change. Audience-driven segments are becoming more important than they used to be and thus demand more capacities. As a result, internal resources must be used more efficiently and distributed more effectively. As the requirements for libraries constantly evolve, they need to respond adequately and utilize opportunities to meet those new requirements. One possibility is outsourcing.

This thesis deals with the topic 'Outsourcing of the inventory management in Public Libraries'. It aims to find out how the target group is dealing with the topic of outsourcing, which experiences have already been made and which other logical links to outsourcing exist. The thesis will also explore to which extent public libraries have cooperated with external service providers so far. In addition, the change of paradigm and its consequences will be mapped out. The opportunities to react to these – through outsourcing and its propositions and services without losing quality –will also be presented. The research question 'How do public libraries use and evaluate outsourcing? An analysis of the actual state and perception' should be answered.

Keywords: Public Libraries, Inventory Management, Outsourcing, Empirical Research, Change of Paradigm

## Inhalt

Abstract.....I	I
Abstract.....II	II
Abkürzungsverzeichnis .....	2
1. Einleitung.....	3
2. Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken .....	5
2.1. Öffentliche Bibliotheken .....	5
2.2. Bestand.....	8
2.3. Bestandsmanagement .....	10
3. Outsourcing .....	12
3.1. Outsourcing Definition.....	12
3.2. Entwicklung des Outsourcings .....	13
3.3. Make-Or-Buy-Überlegung .....	14
3.4. Prozesse des Outsourcings .....	15
3.5. Mehrwerte des Outsourcings .....	16
3.6. Herausforderungen des Outsourcings .....	18
4. Outsourcing im Bestandsmanagement von Bibliotheken .....	20
4.1. Anwendung bibliothekarischer Dienstleistungen.....	21
4.2. Praxisbeispiel.....	29
5. Empirische Studie zum Outsourcing im Bestandsmanagement .....	32
5.1. Forschungsfrage und Hypothesen.....	32
5.2. Fragebogen-Konstruktion .....	34
5.3. Durchführung .....	44
5.4. Rücklauf.....	44
6. Auswertung und Analyse.....	46
6.1. Frageblock 1 – Einblick in die Bibliothek.....	46
6.2. Frageblock 2 – Bestandsmanagement .....	55
6.3. Frageblock 3 – Outsourcing.....	63

6.4. Frageblock 4 – Externe Dienstleistungsanbieter.....	71
7. Fazit und Ausblick .....	73
Literaturverzeichnis.....	76
Darstellungsverzeichnis .....	79
Anhang .....	81
Anhang 1 – Facebook-Mini-Vorbefragung.....	81
Anhang 2 – Fragebogen in Druckversion .....	89
Anhang 3 – Feldbericht (Questback).....	99
Eidesstattliche Erklärung .....	109

## Abkürzungsverzeichnis

AV-Medien	audiovisuelle Medien
DBS	deutsche Bibliotheksstatistik
Dvb	Deutscher Bibliotheksverband
ekz	ekz.bibliotheksservice GmbH
e-Medien	elektronische Medien
ERM	Electronic Resource Management
HBZ	Hochschulbibliothekszenrum
ID	Informationsdienst
VZÄ	Vollzeitäquivalent
ZLB	Zentral- und Landesbibliothek Berlin

## 1. Einleitung

Die grundlegenden Veränderungen, welche bereits in einigen Bibliotheken präsent sind, werden in den kommenden Jahren weitere Öffentliche Bibliotheken erreichen.<sup>1</sup> Steigende Ausgaben, ein sinkender Etat und Kürzungen des Personals sind nur Beispiele für Faktoren, die die Bibliothekswelt der vergangenen, aber auch kommenden Jahre beeinflussen. Es lassen sich zwei wesentliche Problemstellungen definieren, die die Bibliotheken unter Druck setzen.

Zum einen verfügen Öffentliche Bibliotheken über immer weniger Personal. Weniger Mitarbeitende werden eingestellt und zeitgleich erreichen die bereits arbeitenden Kollegen das Rentenalter. Das verbleibende Personal muss sich somit auf die Aufgaben mit höherer Relevanz konzentrieren und mit den internen Ressourcen effizient umgehen.

Zum anderen verschiebt der Paradigmenwechsel die Relevanz der bibliothekarischen Aufgaben. Aufgabenbereiche mit Publikumsorientierung erlangen eine höhere Wichtigkeit, als es noch vor einigen Jahren der Fall war. Dadurch geraten andere Bereiche in den Hintergrund. Die aktiven Entleiher werden weniger, der Publikumsverkehr nimmt jedoch aufgrund zahlreicher Veranstaltungen und der gesteigerten Aufenthaltsqualität zu.<sup>2</sup> Bereiche wie die des Bestandsmanagements geraten in den Hintergrund und die Projekt- und Programmarbeit ist so arbeitsintensiv und gefragt wie noch nie.<sup>3</sup>

Wie können diese neuen Aufgaben jedoch von einer sinkenden Mitarbeiteranzahl bewältigt werden? Die Lösung dieses Problems verspricht *Outsourcing*. Indem Arbeitsbereiche ausgelagert werden, können mehr Ressourcen für die verbleibenden Aufgaben geschaffen werden. Diese Thesis und ihre integrierte Umfrage sollen analysieren, welche Ansichten die Mitarbeitenden der Öffentlichen Bibliotheken zu Outsourcing vertreten, wie sie Outsourcing bereits oder künftig nutzen und wie dies im Zusammenhang mit externen Dienstleistern steht. Es werden Grundfragen zu derzeitigen Schwerpunkten und

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird in der vorliegenden Thesis die männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu sehen sein.

<sup>2</sup> DBS

<sup>3</sup> ff.

Zukunftseinschätzungen sowie Fragen zur Umsetzung des Bestandsmanagements geklärt.

Diese Thesis wurde in Kooperation mit dem Bibliotheksdienstleister ekz.bibliotheksservice GmbH<sup>4</sup> verfasst. Dieser stand unterstützend zur Seite, hatte jedoch keinen Einfluss auf den Ausgang oder die Authentizität der Umfrage und ihrer Ergebnisse. Ebenfalls soll diese Thesis frei von Werbemaßnahmen für Produkte oder Dienstleistungen der ekz sein. Die Produkte und Dienstleistungen, welche innerhalb der Ausarbeitung vorgestellt werden, dienen ausschließlich als repräsentatives Beispiel eines Produkts oder einer Dienstleistung im bibliothekarischen Bereich. Dementsprechend wurde darauf verzichtet, Angebote oder Preise externer Dienstleistungsanbieter miteinander zu vergleichen oder auf solche aufmerksam zu machen. Die ekz wurde durch ihre Funktion als Kooperationspartner dieser Bachelorarbeit lediglich als Beispieldienstleister ausgewählt.

Durch die Umfrage wurde herausgefunden, welche Erfahrungen die berichtenden Bibliotheken bereits mit *Outsourcing* gemacht haben, welche Ziele durch die Nutzung von Outsourcing erreicht werden sollen, wie die bisherigen Referenzen sind und in welchem Verhältnis die Bibliotheken dabei zu den externen Dienstleistungsanbietern stehen.

Die nachfolgende Ausarbeitung bezieht sich auf den Informationsstand, den die Umfrage im Berichtsjahr 2017 erbracht hat und spiegelt die Situation der Befragten in besagtem Kalenderjahr wieder. Zusätzlich beschränkt sich diese Thesis auf die Zielgruppe der Öffentlichen Bibliothek und im speziellen auf ihren Umgang mit Outsourcing und externen Dienstleistungsanbietern im Bestandsmanagement. Dabei orientiert sich die Umfrage sowie die daraus schließende Ausarbeitung an der übergeordneten Forschungsfrage: „Wie nutzen und werten Öffentliche Bibliotheken Outsourcing? Eine Analyse des Ist-Zustands und der Wahrnehmung.“

---

<sup>4</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als ekz bezeichnet.

## 2. Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken

„Bibliotheken sind die am stärksten genutzten wissenschaftlichen und kulturellen Einrichtungen in Deutschland. Dabei existieren in Deutschland verschiedene Typen von Bibliotheken.“<sup>5</sup>

Den Gegenstand der Untersuchung dieser Thesis bilden die Öffentlichen Bibliotheken, welche in Deutschland den am häufigsten vorkommenden Bibliothekstyp darstellen.<sup>6</sup> Innerhalb dieses Kapitels wird dieser im Allgemeinen sowie in statistischer Hinsicht vorgestellt.<sup>7</sup> Dabei beziehen sich die statistischen Werte überwiegend auf Angaben der Deutschen Bibliotheksstatistik<sup>8</sup> sowie auf Angaben des Bibliotheksportals<sup>9</sup>.

### 2.1. Öffentliche Bibliotheken

Die Öffentlichen kommunalen Bibliotheken in Deutschland sind vielerorts auch als „Stadtbücherei“, „Gemeindebücherei“ oder „Stadtbibliothek“ bekannt. Neu konzipierte Bibliotheken verzichten gegenwärtig gelegentlich auf das Wort ‚Bibliothek‘ im Eigennamen und stellen sich lieber als Informations-, Medien-, oder auch Wissenszentrum vor. Dies hängt v.a. damit zusammen, dass Bibliotheken nicht mehr, wie damals dem Griechischen entnommen, einen Sammelort für verschiedene Schriftstücke oder Bücher darstellen, sondern darüber hinaus auch andere Medien wie bspw. Filme, Spiele, Hörbücher und elektronische Medien verfügen.<sup>10</sup> Hinzu kommen neue Angebote im Sinne einer ganzheitlichen Bildungsvermittlung wie bspw. Makerspaces<sup>11</sup> oder Lernlabore.<sup>12</sup> „Keine andere Kultur- oder Bildungseinrichtung erreicht einen so hohen Anteil der Bevölkerung aller Alters-, Sozial- und Bildungsschichten wie eine Bibliothek.“<sup>13</sup> Laut der Gesamtauswertung der DBS aus dem Berichtsjahr 2016

---

<sup>5</sup> Gantert 2016.

<sup>6</sup> Vgl. DBS Gesamtauswertung 2016

<sup>7</sup> Die Wissenschaftlichen Bibliotheken, zu denen bspw. Universitäts- oder Hochschulbibliotheken sowie Spezialbibliotheken zählen, verfügen über einen Bestand, der sich auf wissenschaftliche Werke im Bereich der Lehre und der Forschung fokussiert. Ebenso zählen dazu National- und Landesbibliotheken, welche die gesamte Literatur eines Staates bzw. einer Region sammeln und bereitstellen. Kirchliche Öffentliche Bibliotheken stellen in dieser Theis keinen Forschungsgegenstand dar.

<sup>8</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als DBS bezeichnet.

<sup>9</sup> Vgl. Bibliotheksportal

<sup>10</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014, S. 87

<sup>11</sup> Makerspaces sind Orte des kollaborativen Lernens und Arbeitens. Dabei sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt, sodass die Projekte unterschiedliche Ausmaße annehmen können.

<sup>12</sup> Vgl. Meinhardt 2014

<sup>13</sup> Vgl. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände 1993.



beläuft sich die Zahl der Öffentlichen Bibliotheken mit Haupt- und Zweigstellen auf 9.043 Bibliotheken von denen 3.258 hauptamtlich und 5.785 neben- und ehrenamtlich geleitet werden.<sup>14</sup> Dabei setzen die Bibliotheken den Schwerpunkt ihrer Arbeit auf die Sammlung, Informationsaufbereitung und die Vermittlung der Informationen.

Der Charakter einer Öffentlichen Bibliothek liegt dabei vor allem in ihrem Beitrag zur Informationsversorgung der gesamten Bevölkerung, indem sie jedem Bürger uneingeschränkten Zugang zu den gewünschten Informationen gewährt. Sie leistet damit einen unverwechselbaren Beitrag zur Informationsfreiheit.<sup>15</sup> Jedoch ist sie aufgrund ihres Auftrages gezwungen, sich an die rasanten und dynamischen Änderungen des Medienmarkts und der Mediennutzung anzupassen und ihre Zielgruppen und Dienstleistungen dementsprechend zu adaptieren.<sup>16</sup>

Neben der Bereitstellung des Bestands bedienen Öffentliche Bibliotheken außerdem folgende Dienstleistungsfelder: Auskunftsdienst, Ausleihe, Benutzungsdienst, Bestandsvermittlung, Informationsdienst, mobilen Bibliotheksdienste, interkulturelle Bibliotheksarbeit sowie aufsuchende<sup>17</sup> und soziale Bibliotheksarbeit. Außerdem vermitteln sie ihren Nutzern und Besuchern Informations- und Medienkompetenz und leisten einen wichtigen Beitrag zur Leseförderung. Als Grundpfeiler gilt der Gedanke des „lebenslangen Lernens“ einer jeder einzelnen Person dem sich eine jede Bibliothek verschrieben hat. Sie leisten somit eine wichtige Unterstützung im Kultur- und Bildungswesen in der heutigen Zeit.

Sie sind nicht-kommerzielle und nicht auf Kostendeckung oder Gewinnerzielung ausgerichtete Einrichtungen und werden durch kommunale Trägerschaft finanziert. Dabei handelt es sich jedoch um eine freiwillige und gesetzlich nicht bindende Aufgabe, denn keine Kommune ist dazu verpflichtet, eine Bibliothek aufzubauen und zu unterhalten und daher verfügen weniger als die Hälfte der

---

<sup>14</sup> Vgl. DBS

<sup>15</sup> Vgl. Gantert 2016, S. 585

<sup>16</sup> Vgl. Griebel et al. 2016.

<sup>17</sup> Die aufsuchende Bibliotheksarbeit geht bedient die Bürger, welchen es nicht möglich ist die Bibliothek eigenständig auszusuchen, bspw. ältere oder kranke Menschen. Diese Bürger werden von oft freiwilligem Personal der Bibliothek aufgesucht und mit Medien beliefert und beraten.

Gemeinden in Deutschland eine kommunal getragene Bibliothek.<sup>18</sup> Trotzdem sind die Öffentlichen Bibliotheken der am häufigsten vorkommende Bibliothekstyp in Deutschland und bilden oft ein Bibliothekssystem aus einer zentralen Bibliothek (Zentralbibliothek) und mehreren Zweigstellen (Zweigbibliothek) um eine flächendeckende Versorgung zu sichern. Es sind über 11.200 Personen in Vollzeitäquivalenz (VZÄ<sup>19</sup>) in Öffentlichen Bibliotheken beschäftigt, von denen 68% Fachpersonal und über 51.793 Personen ehrenamtliches Personal sind.<sup>20</sup>

Öffentliche Bibliotheken stehen im Dienste der allgemeinen Information und dienen darüber hinaus der beruflichen, schulischen und politischen Bildung. Zudem regen sie zur Freizeitgestaltung an, indem sie nicht nur Sachmedien mit Informationscharakter, sondern mindestens zum gleichen Teil belletristische Literatur und Medien zur Unterhaltung anbieten.<sup>21</sup> Dabei wurde bundesweit, im Berichtsjahr 2016, ein Bestand von über 117 Tsd. ME von 7.546 Tsd. aktiven Entleihern 356.842 Tsd. mal entliehen. Zusätzlich sollte die Bestandsnutzung durch die über 121,00 Tsd. Besuche beachtet werden, die verzeichnet wurden.

Öffentliche Bibliotheken leisten über das Medienangebot hinaus einen wichtigen Teil zur Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben. Sie bieten einen Treffpunkt und in ihm unterschiedliche Veranstaltungen und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Ihre Räumlichkeiten dienen als Ort der Begegnung, der Kommunikation und sind frei von kommerziellen Intentionen.<sup>22</sup> In diesem Zusammenhang wird häufig vom 3. Ort gesprochen, welcher neben dem Zuhause und der Arbeits-/Ausbildungsstelle eines jeden Menschen einen weiteren Punkt zum Interagieren und Entwickeln bietet. Dieser 3. Ort, bzw. das Angebot eines Raumes mit der Möglichkeit zur Freizeitgestaltung und Interaktion, gewinnt immer mehr an Zuspruch und nimmt einen hohen Stellenwert im Bereich des Öffentlichen Bibliothekswesens ein.

---

<sup>18</sup> Vgl. Griebel et al. 2016., S 18 ff

<sup>19</sup> Das Vollzeitäquivalent ist eine hypothetische Größe die angibt, wie viele Vollzeitstellen sich rechnerisch bei einer gemischten Personalbelegung mit Teilzeitbeschäftigten ergeben.

<sup>20</sup> Vgl. DBS

<sup>21</sup> Vgl. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände 1993.

<sup>22</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014.

Die Zusammenarbeit mit kommunalen Bildungseinrichtungen genießt ebenfalls eine hohe Priorität. Indem die Öffentlichen Bibliotheken mit Einrichtungen wie Kindergärten, Schulen sowie Volkshochschulen kooperieren bedienen sie nicht nur spezielle Zielgruppen, sondern leisten darüber hinaus auch einen erweiterten Auftrag der Informationsversorgung. Dadurch, dass sie mit Einrichtungen kooperieren die ebenfalls Informationen vermitteln und das lebenslange Lernen fördern, bilden sie einen wichtigen Knotenpunkt und unterstützen diese Einrichtungen nicht nur mit Medien oder Raum für Veranstaltungen sondern auch mit Fachwissen und dessen Vermittlung.

Die Gesamtausgaben der Öffentlichen Bibliotheken summieren sich auf über 982 Tsd. Euro von denen die Personalstellen mit 595.424 Tsd. € (63% der Gesamtausgaben) vergütet wurden. Für die Erwerbung wurden lediglich 109.499 Tsd. € (12% der Gesamtausgaben) investiert.

## 2.2. Bestand

Innerhalb dieses Kapitels wird der Bestand der Öffentlichen Bibliotheken im Allgemeinen sowie im statistischen Sinne erläutert. Dabei beziehen sich die statistischen Werte ebenfalls überwiegend auf die Angaben der DBS sowie auf die des Bibliotheksportals. Ebenso wurde darauf verzichtet, den Online-Bestand und dessen Management zu berücksichtigen, da dies den Umfang dieser Thesis überschreiten wurde. Die Konzentration liegt auf den Print- und den physischen Non-Book-Medien.

Der Bestand einer Öffentlichen Bibliothek umfasst die Gesamtheit der vorhandenen Medien (physisch und digital) und wird statistisch erfasst. Da ein Bestand nur dann von Nutzen ist, wenn er aufgefunden werden kann, müssen die Daten, welche in den Katalogen verzeichnet werden, zudem auf die Aufstellung hinweisen und umgekehrt müssen die körperlichen Medien mit einer Signatur versehen worden sein um sie auffinden zu können. Da der Bestand so lange wie möglich einen guten Zustand aufweisen sollte, werden die Medien oft zum Schutz gegen den Verschleiß bibliothekarisch bearbeitet und bspw. foliiert oder speziell vernäht, und werden somit Maßnahmen der Bestandserhaltung unterzogen. Die auf den Bestand bezogenen Aufgabenfelder und Tätigkeiten

fasst man unter Bestandsmanagement zusammen auf welches im nächsten Kapitel konkret eingegangen wird.<sup>23</sup>

Der Bestand beherbergt Sachmedien aus verschiedenen Bereichen des Wissens, Fachbücher, Nachschlagewerke und Zeitschriften sowie Zeitungen. Ein weiterer Teil des Bestands einer Öffentlichen Bibliothek ist der belletristischen Literatur zur Unterhaltung, Entspannung und Freizeitgestaltung gewidmet. Hier wird zumeist zwischen Erwachsener- bzw. „Cross-over“-Literatur und Kinder- und Jugendliteratur unterschieden. Ebenso bieten viele Mittel- und Großstadtbibliotheken Bestände an, die auf besondere Zielgruppen zugeschnitten sind wie z.B. fremdsprachige Bücher und spezielle Literatur für Senioren oder Medien für körperlich beeinträchtigte Nutzer.<sup>24</sup>

Die Bestandssegmentierung beläuft sich dabei laut der DBS für 2015 auf 24-28% Sachliteratur, 22-25% Belletristik, 30-33% Kinder- und Jugendliteratur, 12-15% AV-Medien, 3-5% Zeitschriften und 2-4% virtuelle Medien.<sup>25</sup>

Der Bestand der Öffentlichen Bibliotheken wird laufend erweitert, so auch um die, seit den 70er Jahren immer stärker aufkommenden, audiovisuellen (AV) Medienformen wie bspw. Videos und Kassetten, denen die elektronischen und digitalen Medien, wie z.B. CD's, DVS's und Blu-rays folgten. Mittlerweile können auch E-Books und E-Paper in einem Großteil der Bibliotheken entliehen werden. Gedruckte Bücher, Zeitungen und Zeitschriften machen jedoch immer noch einen großen Bestandteil der Öffentlichen Bibliotheken aus.

Der Bestand der Medien aller Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland beläuft sich im Berichtsjahr 2016 auf über 117 Mio. ME von denen sich 78,32% (91.701 Mio.) bei den hauptamtlich geleiteten Bibliotheken befinden. Die ME pro Einwohner belaufen sich nicht wie empfohlen auf 2ME, sondern auf 1,45ME pro Person, welche im Jahr durchschnittlich eine Entleihung von 4,42 mal erzielen. Der Bestand der Printmedien beläuft sich dabei auf über 89.000 Mio. ME und der Bestand der Non-Book-Medien<sup>26</sup> umfasst ca. 19.000 Mio. ME. Mit diesen ME

---

<sup>23</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014., S. 71

<sup>24</sup> Vgl. Griebel et al. 2016, S.29

<sup>25</sup> Vgl. Bibliotheksportal

<sup>26</sup> Der Begriff Non-Book-Medien kommt aus dem Englischen und bezeichnet Nichtbuchmaterialien wie bspw. elektronische Medien oder Spiele.

konnten durch die 7.546 aktiven Benutzer, eine Zahl von 356.842 Tsd. Entleihungen erzielt werden. Auffällig ist hier, dass die Printmedien durchschnittlich 2,48 mal entliehen wurden während die Non-Book-Medien ca. 6,26 mal entliehen wurden. Dies ergibt eine Entleiherung von 2,46 pro Medium.<sup>27</sup>

Öffentliche Bibliotheken haben, außer ein paar vereinzelte große Stadtbibliotheken, keine Archivaufgabe und können dementsprechend alte oder zerlesene Literatur dem Bestand entnehmen und ihn somit aktuell halten. Als Richtwert gilt, dass eine Öffentliche Bibliothek eine Bestandserneuerung von ca. 5-10% pro Jahr und doppelt so viele Medien haben sollte, wie die Stadt Einwohner verzeichnet. Dies wird jedoch nur von einem geringen Anteil an Bibliotheken erreicht.

### 2.3. Bestandsmanagement

Das Bibliotheksmanagement ist ein Handlungsfeld, welches sich mit dem Bestandsaufbau, dem Management elektronischer Ressourcen, der Deakquisition und der Bestandsentwicklung sowie der Bestandserhaltung beschäftigt. Dabei werden Entscheidungen rund um den Bestand getroffen, die häufig auf einer strategischen und konzeptionellen Grundlage beruhen und einer zielgerichteten und dokumentierten Bestandspolitik zu Grunde liegen.<sup>28</sup> So wurde durch die in Kapitel 6 stehende Auswertung ermittelt, wie viele Öffentliche Bibliotheken angeben mittels eines Bestandskonzepts zu erwerben.

Arbeitsschritte wie die Vorakzession, die Auswahl geeigneter Lieferanten, die Akzession und der komplette Geschäftsgang zählen zu Aufgabenfeldern des Bestandsaufbaus und werden innerhalb Öffentlicher Bibliotheken von Bibliothekaren vorgenommen. Für die Auswahlentscheidung der Medien werden verschiedene Hilfsmittel wie bspw. laufende Bibliographien, Verlagsprospekte oder der ID<sup>29</sup> zur Hilfe genommen. Dabei kann die Auswahl ganz oder teilweise anhand geeigneter Kriterien an Lieferanten oder Dienstleistungsunternehmen delegiert werden. In diesem Zusammenhang spricht man von Begriffen wie

---

<sup>27</sup> Vgl. DBS

<sup>28</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014, S.74

<sup>29</sup> Der Informationsdienst für Bibliotheken (ID) wird im Rahmen der Lektoratskooperation von der ekz in Reutlingen herausgegeben und dient gerade Öffentlichen Bibliotheken als hilfreiches Werkzeug für die Akquise und Beurteilung von Medien. Eine genauere Beschreibung erfolgt in Kapitel 4.1.

„Standing Order“ oder „Approval Plan“. Dies sind in Kooperation mit Lieferanten und/ oder Dienstleistern formulierte Erwerbungskonzepte, welche die Bibliotheken automatisch mit Medien ihres Erwerbungsprofils versorgen. Innerhalb dieses besonderen Abonnements bekommt die Bibliothek automatisch die Neuerscheinungen und Fortsetzungen zu den Themenbereichen oder Schwerpunkten die sie zuvor im Erwerbungsprofil festgelegt hat, wenn gewünscht auch bereits bibliothekarisch bearbeitet, zugeschickt. Auf dieses Hilfsmittel zur Medienakquise wird in Kapitel 4.1 erweitert eingegangen.

Einige Öffentliche Bibliotheken verfügen außerdem über ein Bestandskonzept, in dem bspw. Bedarfe, Kundenwünsche und Zielgruppen definiert werden, aus denen zusätzlich zu den aus Rollen und Funktionen abgeleiteter Anforderungen, beim Bestandsaufbau eine Orientierung abgeleitet werden kann. Das Bestandskonzept, oder auch Erwerbungskonzept bildet die Gesamtheit aller Kriterien, nach denen der Bestandsaufbau vorgenommen wird.<sup>30</sup>

Der Begriff Bestandsentwicklung wird teilweise synonym zum Begriff Bestandsmanagement genutzt, da beide eine Veränderung des Bestands inkludieren und auch eine Profilveränderung oder Verminderung bedingen können. Die Bestandsentwicklung schließt im Gegensatz zum Bestandsaufbau jedoch zusätzlich Veränderungen des Bestands ein, welche nicht vorhersehbar sind wie bspw. Verluste von Medien durch Katastrophen oder Diebstähle.

Die Bestandserhaltung umfasst die Maßnahmen zur langfristigen Nutzbarmachung des Bestands wie z.B. Aktionen zur Minderung von Verschleiß oder Konservierung.<sup>31</sup> Die Foliiierung ist bspw. eine Form der Buchbearbeitung, die besonders gerne bei Taschenbüchern oder voraussichtlich stark genutzten Medien zum Einsatz kommt und das Medium vor Schmutz und einer schnellen Abnutzung schützt. Die Bestandspflege zählt ebenso zur Bestandserhaltung, da sie kleine Reparaturen und die Reinigung des Bestands und der Magazine umfasst.

---

<sup>30</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014.

<sup>31</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014, S.72

Innerhalb dieses Kapitels wurde sich darauf beschränkt lediglich die Bereiche des Bestandsmanagements vorzustellen, welche im direkten Zusammenhang zum Outsourcing stehen. Daher befinden sich, der Vollständigkeit halber, kurze Information zum Electronic Resource Management und der Deakquisition innerhalb der nachfolgenden Fußnote, spielen jedoch für den weiteren Verlauf keine tragende Rolle.<sup>32</sup>

### 3. Outsourcing

Im Folgenden gibt diese Ausarbeitung einen Einblick in den Begriff und die Umsetzung von Outsourcing. Dabei geht sie vom allgemeinen Outsourcing in den speziellen bibliothekarischen Bereich. Die folgenden Kapitel geben dabei nicht nur einen Einblick in das Thema, sondern verdeutlichen auch einen Zusammenhang zwischen Outsourcing und dessen Relevanz für Bibliotheken.

#### 3.1. Outsourcing Definition

Da es in der Fachliteratur keine einheitliche Definition von Outsourcing gibt, vor allem nicht im Bereich der bibliothekarischen Arbeit, wird in dieser Thesis eine eigene Definition entwickelt. Dieser liegen die Quellen der bisherigen und folgenden Kapitel sowie insbesondere die exzerpierten Kernaussagen folgender Werke zugrunde:

*Beger, Gabriele (1994)*<sup>33</sup>

- ➔ Outsourcing nur bei nicht originären Aufgaben.
- ➔ Outsourcing in einer Bibliothek als Hereinnahme fremder Angebote in Bibliotheks-Dienstleistungen.
- ➔ Der vorherige Arbeitsaufwand im Verhältnis zum späteren Nutzen.

---

<sup>32</sup> Bei dem Electronic Resource Management oder auch ERM, handelt es sich u.a. um die Pflege, Überwachung, Evaluation und Verwaltung von elektronischen Ressourcen, besonders von Netzpublikationen in neuen Geschäftsgängen. Da sich diese Thesis jedoch auf den Umgang mit physischen Medien fokussiert, findet das ERM hier keine weitere Beachtung. Die Deakquisition beschreibt die geplante Aussonderung von Medien aus dem Bestand der Bibliothek.

<sup>33</sup> Vgl. Beger 1994.

*Köhler-Forst, Wilfried (2004)<sup>34</sup>*

- ➔ Bessere Nutzung eigener Ressourcen durch die Erkenntnis, welche diese sind.
- ➔ Konzentration auf die eigenen Kernkompetenzen als am häufigsten genannter Mehrwert.
- ➔ Outsourcing als Möglichkeit zur Verbesserung von Qualität, Leistung und Kosten.

Unter Zuhilfenahme dieser zusammengefassten Eigenschaften wurde folgende Definition erarbeitet, unter welcher auch die Umfrage und deren Ergebnisse stehen.

Outsourcing beschreibt die Vergabe eigener interner Tätigkeiten an ein externes Dienstleistungsunternehmen mit der Intention, durch die Vergabe von Aufgaben die eigenen Ressourcen effektiver nutzen und eine bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen realisieren zu können.

### 3.2. Entwicklung des Outsourcings

Schon zu der Zusammensetzung des Begriffs Outsourcing gibt es in der Fachliteratur unterschiedliche Auffassungen. Einige Autoren beschreiben es als ein Kunstwort aus „Outside“ und „Resourcing“ wieder andere meinen, dass es sich aus den Begriffen „Outside“, „Resource“ und „Using“ zusammensetzt. Einig ist man sich jedoch, dass sich der Ursprung des Outsourcings im IT-Sektor befindet.<sup>35</sup> Noch heute ist der IT-Bereich eine der am häufigsten ausgelagerten Abteilungen. Da sich diese Thesis jedoch ausschließlich auf den Bereich des Bestandsmanagements bezieht, findet der IT-Bereich in der weiteren Ausarbeitung keine spezielle Beachtung. Sourcing und sein Kompositum Outsourcing werden oft synonym verwendet, da sie beide die allgemeine Bedeutung inne haben, dass das Management und die Organisation von Ressourcen an einem externen Unternehmen zu übertragen.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005.

<sup>35</sup> Vgl. Ilten 2010.

<sup>36</sup> Vgl. Ilten 2010., S. 2



Outsourcing hat in den letzten Jahren eine immer größere Bedeutung zugeschrieben bekommen. Dadurch, dass es branchenunabhängig ist, kann es in fast jedem Bereich und in fast jedem Unternehmen, jeder Einrichtung eingesetzt werden.<sup>37</sup> Gerade in Europa kann ein Zuwachs von Outsourcing verzeichnet werden. Die Vorreiter USA und Großbritannien werden durch den deutschsprachigen Raum zwar nicht bedroht, aber auch hier zeigen sich starke Tendenzen hin, zu immer mehr Outsourcing-Entscheidungen in Betrieben und öffentlichen Einrichtungen.<sup>38</sup>

### 3.3. Make-Or-Buy-Überlegung

Outsourcing wird oft als Konsequenz oder Entscheidung einer sogenannten Make-or-Buy-Überlegung gesehen. Hier werden der Aufwand und die Kosten der Eigenherstellung mit denen des Fremdbezugs verglichen und anschließend entschieden, wo Auslagerungen getätigt werden können und wo sich die eigene Erstellung von Leistungen rentiert oder sogar unabdingbar ist.

Die folgende Grafik<sup>39</sup> verdeutlicht, dass nur selektive Bereiche oder Produkte für die Fremdvergabe in Frage kommen, eben solche, welche keine wertvollen Ressourcen darstellen und deren Vergabe eine niedrige Unsicherheit darstellt.

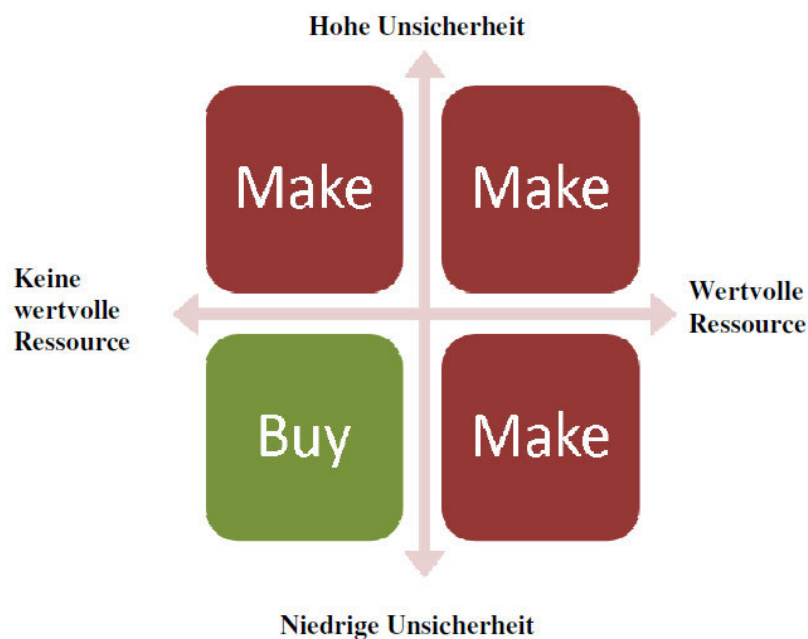


Abbildung 1: Make-Or-Buy-Grafik

<sup>37</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005., S.114

<sup>38</sup> ff.

<sup>39</sup> Vgl. Ilten 2010, S.20

Innerhalb der bibliothekarischen Arbeit werden diese Ressourcen oft als „nicht hoheitliche“ Aufgaben bezeichnet. Diese liegen unter anderem im Bereich des Bestandsmanagements. Die hoheitlichen Aufgaben sind zumeist durch einen hohen Kundenkontakt gekennzeichnet wie bspw. die Informations- und Wissensvermittlung. Bevor Outsourcing umgesetzt wird, sollte eine umfassende Analyse stattfinden, in welcher die internen Ressourcen genauestens durchleuchtet werden, um die sichersten Outsourcing-Entscheidungen treffen zu können.

„Im Rahmen einer Make-or-Buy-Entscheidung soll eine Bibliothek sich fragen, ob durch die Fremdvergabe die Qualität gleich bleibt oder sogar verbessert wird. Hier soll jede Bibliothek für jedes einzelne Produkt, das ausgelagert werden soll, Qualitätskriterien und Prioritäten festlegen. Das heißt, wo ist gute Qualität unabdingbar, besonders wichtig, entscheidend oder nur von geringer Bedeutung.“<sup>40</sup>

Da die Personalkosten innerhalb einer Bibliothek die erheblichsten Kosten sind<sup>41</sup>, werden Überlegungen angestellt, wie das Personal sinnvoller eingeteilt werden kann, um die vorhandenen Mitarbeiter auf die hoheitlichen Aufgaben und nicht den Nebenaufgaben zuzuordnen. Nach diesen Kriterien kann dann entschieden werden, ob die entsprechende Dienstleistung für Outsourcing in Frage kommt oder weiterhin intern bearbeitet werden soll.

### 3.4. Prozesse des Outsourcings

Sobald die Entscheidung getroffen wurde, welche Ressourcen ausgelagert werden, muss der passende Partner für dieses Vorhaben ausgewählt werden. Da sich der Kunde oft zwischen mehreren Anbietern mit mehreren Dienstleistungsangeboten entscheiden kann, sollte eine ausführliche Auseinandersetzung mit den Vor- und Nachteilen des jeweiligen Anbieters stattfinden.<sup>42</sup>

Um den passenden Partner zu finden, kann entweder eigenständig nach diesen recherchiert oder ein offener Auftrag, auf den sich die Dienstleister bewerben können, ausgeschrieben werden. Aus dem Pool dieser Ergebnisse kann

---

<sup>40</sup> Münz & Wirtz 2004, S.32ff

<sup>41</sup> Vgl. DBS 2016

<sup>42</sup> Vgl. Ilten 2010, S.22 ff

daraufhin der geeignete Partner ausgewählt werden. Dabei sollte der externe Dienstleister über ausreichend Erfahrung auf seinem Gebiet verfügen und dazu bereit sein, auf Kundenwünsche und Individualkonzepte einzugehen. Dies sorgt für Nachhaltigkeit und eine auf beiden Seiten gewinnbringende Partnerschaft. Der richtige Partner ist nicht immer der, welcher einem die günstigsten Konditionen ermöglicht oder die vermeintlich qualitativ hochwertigsten Güter verspricht, sondern oft der, der einem die nötige Flexibilität und Sicherheit gewährleistet. „Je flexibler der Lieferant sich dabei auf die spezifische Situation des Kunden einstellt, umso nachhaltiger ist der Erfolg der Partnerschaft.“<sup>43</sup>

Ein guter Kontakt sowie der Austausch über Probleme oder Erfolge sind wichtige Indikatoren für eine langanhaltende und erfolgversprechende Partnerschaft. Dabei hängt der Erfolg der Outsourcing-Partnerschaft von beiden Seiten ab.<sup>44</sup>

Es ist also unabdingbar, einen (für beide Seiten) sicheren, jedoch auch flexiblen Vertrag zu definieren. Ebenso sollte eine Art Ausstiegsklausel eingefügt werden, um mögliche Abhängigkeiten dem Dienstleister gegenüber zu reduzieren.<sup>45</sup> Eine Flexibilitäts-Klausel, welche erlaubt, auf das dynamische Umfeld beider Parteien zu reagieren, gibt beiden Parteien ebenfalls Sicherheit.<sup>46</sup>

Die Wahl des passenden Outsourcing-Partners und der Abschluss eines detaillierten und sicheren Vertrags, der Komplexität, Langfristigkeit, Dynamik garantiert und die aus der Kooperation resultierende Abhängigkeit reduziert, sind die Hauptbestandteile einer erfolgversprechenden Outsourcing-Beziehung.

### 3.5. Mehrwerte des Outsourcings

Einrichtungen und Unternehmen beginnen aus unterschiedlichen Gründen damit, Outsourcing zu betreiben, in den meisten Fällen jedoch mit dem Ziel, die eigenen Ressourcen effektiver nutzen zu können und dabei bestenfalls auch Mittel einzusparen. Das heißt in der Praxis, den Fokus auf die Kostenreduktion zu legen, indem die Einrichtung sich auf ihre Kernkompetenzen konzentriert, die Mitarbeiter somit effektiver einsetzt und Aufgaben oder Prozesse, welche kein Alleinstellungsmerkmal bilden, an externe Dienstleister abzugeben.<sup>47</sup> Auch die

---

<sup>43</sup> Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S. 38

<sup>44</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S.35

<sup>45</sup> Vgl. Ilten 2010, S.23

<sup>46</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S. 47

<sup>47</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S.37

Umsetzung von Teilzielen einen Wettbewerbsvorteil bilden und die Unternehmens- oder Einrichtungsstruktur verbessern.

Wird der Fokus bspw. auf die Kostensenkung gelegt, können durch die Auslagerung von Prozessen an Dienstleister, welche innerhalb dieses Gebiets mehr Know-How besitzen oder günstiger/ schneller/ qualitativ hochwertiger produzieren, langfristig Kosten gespart werden.<sup>48</sup> Die Reduzierung der Kosten erfolgt dabei durch die Übertragung der Personal- und Sachkosten auf den Outsourcing-Partner. Untersuchungen zeigen jedoch, dass die alleinige Fokussierung auf die einfache Kostensenkung zu enttäuschten Erwartungen im Outsourcing führen kann.<sup>49</sup>

Da externe Dienstleister zumeist Spezialisten auf ihrem Gebiet sind, können sie in größeren Dimensionen zu geringeren Konditionen produzieren. So werden also nicht nur die teuren Personalkosten eingespart, sondern auch die Produktionskosten durch Outsourcing an externe Dienstleistungsunternehmen gesenkt.<sup>50</sup>

Der am häufigsten genannte Mehrwert ist jedoch die Fokussierung auf die eigenen Stärken und demnach eine bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen der Einrichtung oder des Betriebs. Dadurch, dass verschiedene Aufgaben, welche nicht das Kerngeschäft oder das Alleinstellungsmerkmal der Organisation bilden, abgegeben werden, ist es dem Unternehmen möglich, den Fokus auf diese „hoheitlichen Aufgaben“ zu legen und sich intensiv mit diesen auseinanderzusetzen, welches in den häufigsten Fällen eine Verbesserung der Qualität dieser Leistung mit sich bringt.<sup>51</sup>

Die damit verbundene Analyse der Stärken und Schwächen wird oft nicht als Mehrwert gesehen. Jedoch ist bereits diese bewusste Auseinandersetzung mit den eigenen Ressourcen und Gegebenheiten ein nicht zu vernachlässigender Mehrwert. Dadurch, dass eine Auseinandersetzung mit diesen Größen besteht, werden sie nicht nur kritisch hinterfragt und aktualisiert, sondern zusätzlich auch visualisiert. Die Möglichkeit, sich durch die Befassung mit dem Thema Outsourcing über die eigenen Kernkompetenzen bewusst zu werden und sich somit auch gezielter auf diese konzentrieren zu können, ist der am häufigsten

---

<sup>48</sup> Vgl. Ilten 2010, S.7

<sup>49</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S. 37

<sup>50</sup> Vgl. Münz & Wirtz 2004, S.32

<sup>51</sup> Vgl. Büchner 2008, S.217ff

genannte Mehrwert wenn es darum geht, sich für die Auslagerung von Prozessen oder Dienstleistungen zu entscheiden. Eine solche Visualisierung und Auseinandersetzung mit den Gegebenheiten und Prozessabläufen in der Einrichtung sollte nicht einmalig stattfinden, sondern in regelmäßig terminierten Abständen erfolgen, bei einer Bibliothek bspw. alle zehn Jahre.

Die Kostensenkung als Teilziel, aber auch die Konzentration auf Kernprozesse und Kernkompetenzen sowie die bessere Nutzung der vorhandenen Ressourcen durch einen gezielten Reflexionsprozess sind die Ziele und der Nutzen des Outsourcings.

Lediglich 7% der Firmen, welche bereits damit begonnen haben, Prozesse und Dienstleistungen an externe Dienstleister zu delegieren, möchten diese wieder in den eigenen Betrieb eingliedern. Demnach ist der Großteil zufrieden mit dem Verlauf des Einsatzes von Outsourcing innerhalb ihres Betriebs.<sup>52</sup>

### 3.6. Herausforderungen des Outsourcings

Jedoch birgt das Thema Outsourcing nicht für jede Organisation einen direkten Mehrwert. Es gibt diverse Risiken, die bedacht werden müssen und denen begegnet werden muss. Einige davon, welche insbesondere Bibliotheken und öffentliche Einrichtungen betreffen, werden nun genauer betrachtet.

Eines der Hauptprobleme stellt die Abhängigkeit zwischen den beiden Outsourcing-Partnern und der damit verbundene Verlust von Kontrolle und Entscheidungsfreiheit dar. Die Kommunikationswege werden länger und somit verändert sich auch die Reaktionszeit. Während zuvor nur intern kommuniziert werden musste, ist es nun notwendig, extern zu kommunizieren um Änderungen vorzunehmen.

Ebenso bergen versteckte Kosten und Änderungen der Leistungskosten sowie der Qualitätsaspekt ein Risiko. So fürchten Einrichtungen und Organisationen nicht nur, dass sich die Preise der angebotenen Güter oder Dienstleistungen ändern, sondern auch, dass dessen Qualität Änderungen erfahren könnte.

Sobald sich das Unternehmen einmal für einen Outsourcing-Dienstleister entschieden hat und der Vertrag unterzeichnet ist, können Änderungen nur schwer umgesetzt werden und die Einrichtung hat kaum eine andere Möglichkeit, als dem Dienstleister zu vertrauen.

---

<sup>52</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S. 35ff

„Das ausgelagerte Unternehmen hat in dieser Situation keine echte Alternative mehr zu seinem Vertragspartner und ist somit bei Nachforderungen des Dienstleisters zu deutlichen Zugeständnissen gezwungen.“<sup>53</sup>

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist das eigene interne Betriebsklima. Outsourcing ist ein kontroverses Thema, zu dem viele Menschen eine unterschiedliche Meinung vertreten. Die Mitarbeiter, deren Arbeitsbereiche betroffen sind, empfinden Outsourcing oft nicht als Abnahme von Aufgaben, um sich auf die Kernkompetenzen konzentrieren zu können, sondern stehen diesem eher negativ gegenüber und fühlen sich um ihre Arbeit betrogen. Viele Mitarbeiter fürchten die Auslagerung spezieller Bereiche ihres Unternehmens, da sie befürchten, ihren Arbeitsplatz zu verlieren oder Zugeständnisse machen zu müssen. Einige Mitarbeiter empfinden die Inanspruchnahme von Outsourcing als Botschaft, dass sie ihre Arbeit nicht richtig machen und die Qualität oder Effizienz dieser Arbeit nachgelassen hat. Dabei werden die meisten Outsourcing-Entscheidungen vor dem Hintergrund getroffen, dass eine bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen der Einrichtung erfolgen soll.<sup>54</sup>

Die einzige Möglichkeit, dem entgegenzuwirken ist es, die Mitarbeiter von Beginn an für das Thema Outsourcing zu sensibilisieren. Dies kann bspw. erfolgen, indem die Mitarbeiter in den Analyseprozess der internen Stärken und Schwächen miteinbezogen werden und gemeinsam nach einer Lösung gesucht und der Lösungsvorschlag „Outsourcing“ besprochen wird. Sobald die Mitarbeiter bemerken, dass die Auslagerung von Nebenaufgaben der Einrichtung hilft, sich stärker auf die Hauptaufgaben konzentrieren zu können und die ersten Erfolge erzielt werden, sollten Vorurteile zum Thema Outsourcing abgebaut werden können.

So sollte es zumindest in der Theorie sein. In der Praxis ist es jedoch häufig der Fall, dass ein Aufgabenbereich über mehrere Jahre von einer einzelnen Person bearbeitet wurde. Wenn diese Person auch nach präventiven Maßnahmen und Sensibilisierung nicht gewillt ist, ihren Arbeitsplatz oder Teile dieses auslagern zu lassen und einen anderen Aufgabenbereich zu bearbeiten, können Probleme auftreten.

---

<sup>53</sup> Ilten 2010.

<sup>54</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S. 115

Daher ist der Widerstand bzw. der Unmut des Personals ein weiterer kritisch zu betrachtender Punkt in einer Outsourcing-Überlegung, dem nur durch konstante Sensibilisierung und die Einbindung in die Erfolge entgegengewirkt werden kann.

Die Entscheidung für Outsourcing birgt einen erheblichen Aufwand und Analysebedarf. Sobald diese ersten Hürden jedoch überwunden, die Risiken transparent und tragbar sind und das Projekt perfekt auf die entsprechende Einrichtung zugeschnitten ist, kann sich mit der Zeit ein Mehrwert generieren und können die eigentlichen Vorteile rauskristallisieren.<sup>55</sup>

#### 4. Outsourcing im Bestandsmanagement von Bibliotheken

Outsourcing ist für Bibliotheken zunehmend ein wesentlicher Bestandteil ihrer Arbeit. Eine Vielzahl hat bereits damit begonnen, aktiv Prozesse und Dienstleistungen auszulagern und an externe Dienstleistungsanbieter abzugeben.<sup>56</sup> Dabei stehen diese Vorhaben im Grunde immer unter ähnlichen Zielen. Kosten sollen eingespart, Personal effizienter genutzt und Kernkompetenzen stärker in den Fokus gerückt werden. Diese Thesis liefert eine objektive Beurteilung, wie viele der befragten Bibliotheken sich bereits mit dem Thema Outsourcing im bibliothekarischen Bereich beschäftigen.

Bevor Outsourcing erwogen bzw. umgesetzt werden kann, muss eine Analyse der Prozesse und Tätigkeitsfelder der Einrichtung erfolgen. Hinter dieser Analyse steht der Grundgedanke, dass nur nicht hoheitliche Aufgaben abgegeben werden können. Damit sind insbesondere solche gemeint, die nicht zu den Hauptaufgabenbereichen der Bibliothekare gehören. Diese befinden sich häufig im Bereich des Bestandsmanagements von Bibliotheken. Ebenso müssen Kosten- und Nutzenanalysen durchgeführt werden, um Potentiale für Kosteneinsparungen gegebenen Risiken gegenüberstellen zu können und somit eine wirtschaftlich sinnvolle Entscheidung treffen zu können.<sup>57 58</sup>

---

<sup>55</sup> Vgl. Büchner 2008, S.239

<sup>56</sup> Wie die Ergebnisse der Umfrage innerhalb dieser Thesis zeigen.

<sup>57</sup> Vgl. Büchner 2008, S.217

<sup>58</sup> Vgl. Köhler-Frost und Bergweiler 2005, S.35

Sobald die Einrichtung also analysiert wurde, sollten konkrete Ziele formuliert werden.

Zieldimensionen einer Öffentlichen Bibliothek sind laut des Betriebsvergleichs an Öffentlichen Bibliotheken bspw. die Auftragserfüllung, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterorientierung. Diese Größen können messbar und damit auch vergleichbar gemacht werden, um eigene Stärken und Schwächen erkennen zu können und daraus eine passende Strategie zu entwickeln.<sup>59</sup>

Outsourcing in einer Öffentlichen Bibliothek bietet sich bspw. dann an, wenn die outzusourcenden Aufgaben nicht zu den originären Aufgaben der Bibliothek gehören und ein rationellerer Personaleinsatz sowie der Verwaltungsaufwand der Umsetzung im Verhältnis zum Nutzen stehen. Dabei gibt es auch unterschiedliche Varianten der Umsetzung, die bspw. von der Ausgliederung einzelner Teilbereiche der Bibliothek bis zur Inanspruchnahme fremder Dienstleistungen in die Bibliotheksangebote reichen.

Kapitel 3 gab einen Überblick über die Rahmenbedingungen und relevanten Merkmale des Outsourcings im Allgemeinen. Innerhalb des bibliothekarischen Bereichs gibt es jedoch einige weitere wichtige Aspekte, die es zu beachten gilt. Das nachfolgende Kapitel stellt Beispiele des Outsourcings im Bestandmanagement vor.

#### 4.1. Anwendung bibliothekarischer Dienstleistungen

Im bibliothekarischen Bereich eignen sich einige Prozesse und Dienstleistungen für das Outsourcing.<sup>60</sup> Diese Ausarbeitung konzentriert sich auf den Bereich des Bestandsmanagements des physischen Bibliotheksbestands und der hier aufgeführten Formen des Outsourcings innerhalb dieses Bereiches. Es wird davon Gebrauch gemacht, nach jedem Dienstleistungsbeispiel den entsprechenden Outsourcing-Charakter zusammenzufassen.

---

<sup>59</sup> Vgl. Windau 1997, S.15

<sup>60</sup> Es wird erneut darauf hingewiesen, dass dieses Kapitel theoretischer Natur ist und daher darauf verzichtet wurde Preise darzustellen und Kosteneinsparungen zu errechnen. Es bezieht sich lediglich auf die Dienstleistung als solche, und nicht auf den Vergleich von Kosten einzelner Anbieter oder gegenüber interner Kosten. Ebenfalls stehen alle Outsourcing-Überlegungen unter dem Aspekt, dass Personalkosten die größten Kosten innerhalb einer Bibliothek darstellen. Dies bedeutet nicht, dass Personalstellen abgebaut werden, sondern, dass dieses durch Outsourcing besser auf die Kernaufgaben der Einrichtung aufgeteilt werden sollen.



## Medienakquise

Um an die Informationen über neue Medien zu gelangen, muss die Bibliothek recherchieren und vergleichen. Bei der weitverbreiteten Outsourcing-Alternative zur Sichtung neuer Medien ist dies jedoch nicht notwendig.

Der Bibliotheksdienstleister ekz kooperiert mit dem Berufsverband Information Bibliothek e.V.<sup>61</sup> und dem Deutschen Bibliotheksverband<sup>62</sup> seit über 40 Jahren. Daraus entstanden ist die Lektoratskooperation, welche eine Variante für gezielte Marktsichtung und qualifizierte Urteile hervorbringt: den Informationsdienst für Bibliotheken.<sup>63</sup>

„Die Lektoratsdienste mit den ekz-Informationsdiensten Buch und Nonbook bilden den Rahmen für den bibliothekarischen Bestandsaufbau – sowohl qualitativ als auch quantitativ. Rund 400 unabhängige Rezensenten und Institutslektoren sichten und beurteilen einen Markt von jährlich über 90.000 Neuerscheinungen. Ihre kompetente Auswahl von 20.000 bibliotheksrelevanten Titeln, angereichert um Begutachtungen, Systematiken und Interessenkreise, findet sich in den Lektoratsdiensten wieder.“<sup>64</sup>

Der Mehrwert, welcher sich aus diesem Angebot heraus für Bibliotheken generiert, ist von großer Bedeutung. Der ID gibt nicht nur einen Einblick in den Inhalt des Werks, sondern bestimmt zusätzlich, welche Bibliotheken es besonders interessieren könnte. Alle nötigen Informationen wie bspw. die Einbandart, der Interessenkreis und die Systematik sind vorhanden, sodass der bearbeitende Bibliothekar eine fundierte Entscheidung treffen kann.

---

<sup>61</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als BIB bezeichnet.

<sup>62</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als dvb bezeichnet.

<sup>63</sup> Ekz.bibliotheksservice - Lektoratsdienste

<sup>64</sup> ff.

Alle benötigten Informationen können gebündelt aus einer Quelle bezogen und anschließend kann eine fundierte Erwerbs-Entscheidung getroffen werden. Somit bietet der ID die optimale Ergänzung zu herkömmlichen Kanälen zur Akquise neuer Medien wie bspw. der Orientierung an Nutzerempfehlungen, Verlagsvorschlägen oder Fachzeitschriften.

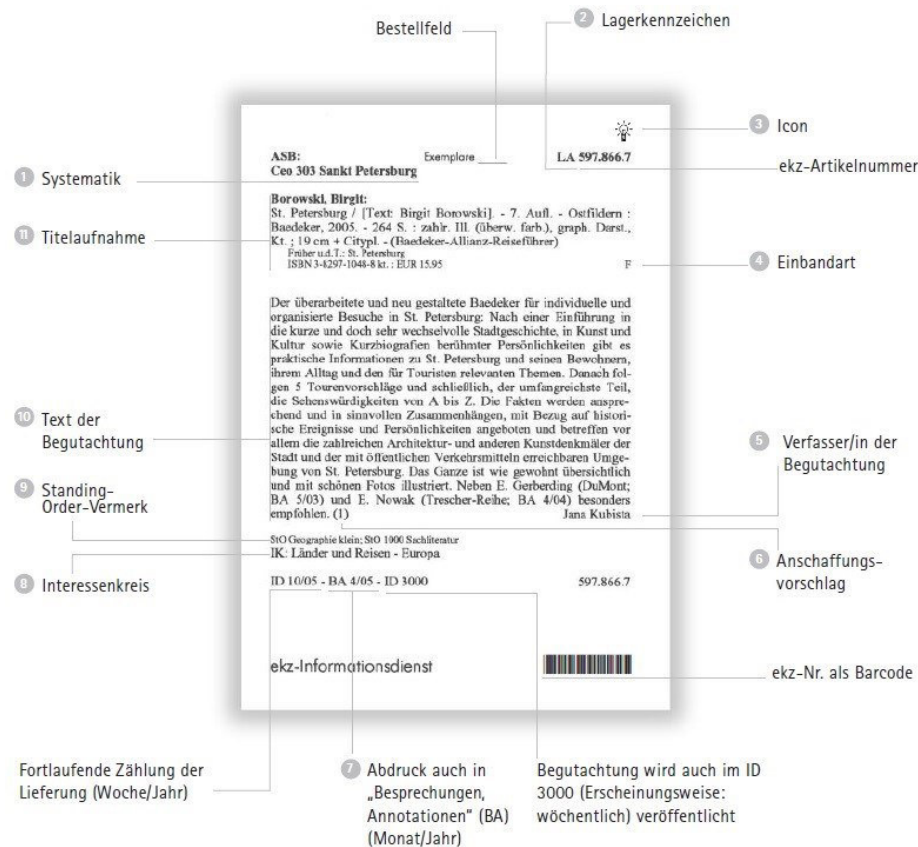


Abbildung 2: Beispiel eines ID-Zettels

## Outsourcing-Charakter

Der Outsourcing-Charakter des ID besteht darin, dass die Recherche und Auswertung der Werke innerhalb der Bibliothek entfällt bzw. die Meinungsbildung erst durch Beschäftigung mit dem Werk in Form des ID-Zettels stattfindet. Dabei profitiert die Bibliothek nicht nur durch die erhebliche Zeiteinsparung bei der Recherche, sondern kann auch noch auf die fundierten Kenntnisse der Kollegen vertrauen, welche das entsprechende Gebiet betreuen.

Ein anderes Mittel zur vereinfachten Medienakquise kann neben dem ID auch der Bezug von Fachzeitschriften sein, welche Werke vorstellen und auf Medien aufmerksam machen und diese beschreiben. Die können bspw. Zeitschriften wie

„Neue Bücher für Schulen“<sup>65</sup> sein. Die Inhalte dieser Publikationen beruhen ebenfalls auf der Selektion der Lektoratskooperation.

### Automatisierter Medienbezug

Eine weitere Form des Outsourcings im Bestandsmanagement ist der Bestandsaufbau durch ein vorher formuliertes Erwerbungsprofil zur automatisierten Auswahl und Erwerbung von Medien. Diese Form wird als Approval Plan bezeichnet. Innerhalb eines Approval Plans wird ein Erwerbungsprofil festgelegt. In diesem befinden sich bspw. besonders relevante Autoren und Fachgebiete, nach denen die Bibliothek ihre Erwerbung plant. Ebenso finden Merkmale wie ein definiertes Erwerbungsbudget oder favorisierte Lieferbedingungen innerhalb des Profils ihren Platz. Je exakter das Erwerbungsprofil definiert ist, desto effizienter kann der Lieferant arbeiten. Dabei müssen jedoch die dynamischen Rahmenbedingungen wie bspw. Etatschwankungen und Änderungen im Erwerbungsgebiet berücksichtigt werden. Außerdem ist es unabdingbar, dass die Datenbank des Approval Plans laufend aktualisiert und bearbeitet wird. Die Neuerscheinungen werden katalogisiert und die gewonnenen Daten daraufhin mit dem Erwerbungsprofil der Einrichtung abgeglichen und entschieden, ob das Werk in den Bestand intergiert werden soll. Sofern die Bibliothek einen vollautomatisierten Approval Plan nutzt, werden die Werke automatisch ohne Bestätigung seitens der Einrichtung geliefert. Wird ein semiautomatisierter Approval Plan genutzt, werden die gewonnenen Daten als Anschaffungsempfehlung ausgegeben und warten auf eine Bestellung. Diese Form der Vorakzession und automatischen Lieferung wird vermehrt im US-amerikanischen Raum und im Bereich der Wissenschaftlichen Bibliotheken genutzt.<sup>66</sup>

Öffentliche Bibliotheken nutzen zumeist sogenannte Standing Order-Modelle um die Vielfalt ihres Bestandes durch weitere Werke zu ergänzen.

Die Standing Order ist eine speziellere Form eines Erwerbungsprofils, welches v.a. von Öffentlichen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum genutzt wird. Die Einrichtung kann aus verschiedenen Standing Order-Profilen die passenden

---

<sup>65</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice – Neue Bücher für Schulen

<sup>66</sup> Vgl. Gradmann und Umlauf 2014.

auswählen, sie individuell abstimmen und wird von da an automatisch mit den ausgewählten Neuerscheinungen beliefert. Dabei werden Rahmenbedingungen wie der Etat und besondere Kundenwünsche erfasst und vom System berücksichtigt. Sollte eine Bibliothek bspw. die Standing Order „Kindersachliteratur“ ausgewählt haben, jedoch keine Klassiker dieser Rubrik bekommen wollen gibt sie an, den Interessenkreis „Klassiker“ nicht beziehen zu wollen. Damit werden alle Werke dieser Rubrik automatisch ignoriert, und die Einrichtung muss sich nicht darum kümmern, eigenständig zu sondieren. Kombinationen und Anpassungen dieser oder anderer Art können in den meisten Fällen umgesetzt werden, sodass eine optimale und qualitativ hochwertige Versorgung gewährleistet ist.<sup>67</sup>

Dadurch, dass bspw. die Möglichkeit des Fortsetzungsbezugs genutzt wird, liefert der Dienstleister automatisch die neusten Titel einer zuvor vereinbarten Reihe wie z.B. die der „Warrior Cats“.<sup>68</sup> Auch in diesen Fällen ist es wichtig, das Profil so genau wie möglich zu definieren und Wünsche oder Vorstellungen zu äußern.

Außerdem gibt es die Möglichkeit, zielgruppenspezifische Themenboxen zu erwerben. Diese sind bspw. auf eine Zielgruppe oder ein Themengebiet zugeschnitten und enthalten verschiedene Medien für spezielle Bedarfe. Die Medienkisten werden vom Lieferanten erstellt und sind zumeist noch mit passenden Arbeitsmaterialien ausgestattet. Die Möglichkeit, einige Themenboxen auch mit Online-Materialien zu erwerben, besteht häufig. Dieser Service wird überwiegend von Schulen und Kindergärten, oder aber von Menschen mit speziellen Bedürfnissen bspw. Sehbehinderte, die Großdruckbücher benötigen, genutzt.<sup>69</sup>

### Outsourcing-Charakter

Der Outsourcing-Charakter in der automatisierten Erwerbung liegt darin, dass die Einrichtung auch hier v.a. Zeit und Aufwand einspart, indem nach einem vorher vereinbarten Profil die Medien automatisch beliefert werden und die Einrichtung

---

<sup>67</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice - Standing Order

<sup>68</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice - Fortsetzungen

<sup>69</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice - Medienboxen

mit relevanten Neuerscheinungen versorgt wird. Dadurch muss die Bibliothek nicht jeden Titel selbst recherchieren.

Ebenso sorgt die Möglichkeit eines Dublettenabgleichs dafür, dass kein Titel doppelt bezogen wird, wodurch sich eine zusätzliche Sichtung erübrigt. Da die Erwerbsprofile individuell gestaltet und die bezogenen Medien von erfahrenen Bibliothekaren ausgewählt und bewertet werden, entstehen keine Einbußen in Qualität oder Vielseitigkeit. Zudem hat die Einrichtung immer noch die Möglichkeit, Titel einzeln nachzubestellen.

### Bezug von ausleihfertigen Medien

Sobald die Medien ausgewählt wurden und in der Bibliothek ankommen, müssen sie eingearbeitet werden bspw. müssen Signaturschilder, Interessenkreise und RFID-Etiketten angebracht werden. Viele Werke werden zugunsten der längeren Nutzbarkeit eingebunden oder Taschenbücher eingenäht. Daher nutzen einige Einrichtungen bereits den Service, die erworbenen Medien so einzukaufen, dass diese direkt in ihre Regale gestellt werden können und sie sofort zur Entleihung bereit stehen. Dies spart nicht nur die Personalkosten für die interne Einarbeitung, sondern auch die Kosten für die Materialien. Dadurch, dass die Medien sofort zur Entleihung bereit stehen, bekommt die Aktualität dieser auch einen neuen Stellenwert. Wenn dieser Aufgabenbereich von einem externen Dienstleistungsunternehmen übernommen wird, welches durch die Vielzahl seiner Aufträge zu günstigeren Konditionen produzieren kann, können Kosten eingespart werden, ohne dass Qualitätseinbußen entstehen. Auch in diesem Fall kann ein Profil erstellt werden, nachdem die Bibliothek ihre Medien bezieht. Hier kann bspw. vereinbart werden, dass nur die Anbringung von Signaturschildern übernommen wird oder nur Taschenbücher für die Kinder- und Jugendbibliothek eingenäht werden sollen.<sup>70</sup> Der Kunde hat die Wahl, welche Leistungen er aus interner Hand abgeben und extern beziehen möchte.

### Outsourcing-Charakter

In diesem Beispiel liegt der Outsourcing-Charakter im Bereich der Einsparung von Zeit und somit auch von Personalressourcen. Indem die Medien direkt

---

<sup>70</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice - Medienbearbeitung

ausleihfertig ankommen werden die Ressourcen, welche zur Bearbeitung benötigt werden sowie die Zeit des Mitarbeiters der die Medien einarbeitet, gespart.

Dieser Weg des Outsourcings im Bereich des Bestandsmanagements bietet sich im Besonderen an, da die Medien ohnehin fremdbeschafft werden müssen. Somit ändert sich lediglich die Form in der sie ankommen, zum Vorteil der Einrichtung die sich dadurch mehr auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren kann.

### Einkauf von Katalogdaten

Ebenso ist es möglich, die Katalogdaten zentral von einer Stelle zu beziehen. Dies sorgt nicht nur für Einheitlichkeit, sondern auch für eine erhebliche Minderung des internen Arbeitsaufwands. Da die Personalkosten die höchsten Kosten innerhalb einer Einrichtung darstellen, rentiert es sich auf längere Sicht, die Katalogdaten gebündelt extern zu beschaffen. Auch hier kann der Kunde darüber entscheiden, welche Katalogdaten er extern beziehen und welche er selbst erschließen möchte. Entscheidet er sich bspw. dazu, lediglich die katalogisierten Daten zu beziehen, aber die Systematisierung weiter intern vorzunehmen, kann auch dies innerhalb eines Erwerbungsprofils festgelegt werden. Zudem ist es möglich, ein Datenabo abzuschließen, indem alle Daten der erworbenen Medien über eine CD und online übermittelt werden.<sup>71</sup>

Einige Bibliotheken beziehen ihre Daten außerdem über einen Verbund<sup>72</sup>, dem sie angehören.

„Die kooperative Erschließung, die sich anfangs nur auf die Formalkatalogisierung erstreckte und später auch die inhaltliche Sacherschließung umfasste, bewirkte für die Buchbearbeitung in den Bibliotheken einen beachtlichen Rationalisierungseffekt.“<sup>73</sup>

Innerhalb dieses Verfahrens ergänzt und importiert die Bibliothek die Katalogdaten bspw. aus den von der Deutschen Nationalbibliothek<sup>74</sup>

---

<sup>71</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice - Datendienste

<sup>72</sup> Innerhalb Deutschlands existieren sechs regionale Verbundsysteme, welche gegründet wurden um die Titelaufnahmen von Bibliotheken für die Neuerwerbung anderer Bibliotheken nutzen zu können. Dabei gibt es eine arbeitsteilige Katalogisierung bestimmter Fachgebiete.

<sup>73</sup> Bibliotheksportal

<sup>74</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als DNB bezeichnet.

erschlossenen Daten in ihren eigenen Katalog. Dabei sind diese Daten für die Bibliothek zwar kostenlos, jedoch stellen externe Dienstleister diese Daten häufig schneller zur Verfügung als die DNB.

### Outsourcing-Charakter

Der Outsourcing-Charakter des Einkaufs von Katalogdaten liegt hier nicht etwa darin, den Prozess an ein externes Dienstleistungsunternehmen abzugeben, sondern darin, die Katalogdaten generell aus bestehenden Quellen zu beziehen. Da bibliothekarisches Fachpersonal die Medien ohnehin aufnehmen, sollten die personellen Ressourcen innerhalb der Bibliothek nicht darauf konzentriert werden dies erneut zu tun, sondern die vorhandenen Ressourcen bestmöglich genutzt werden, um eigene Personalkapazität und damit eine wertvolle interne Ressource einzusparen. Jedoch sollte auch angemerkt werden, dass die Katalogdaten nicht immer für jeden Medientyp zu Verfügung stehen. Bei AV-Medien und grauer Literatur gilt dies im Besonderen.

### Selbstverbuchung (Der arbeitende Kunde)

Auch die klassische Ausleihe an einer Ausleihtheke nimmt ab. Immer mehr Bibliotheken setzen auf sogenannte Selbstverbuchungsautomaten, an denen der Nutzer seine Bücher eigenständig entleihen und zurückgeben kann. Dieser Service wird jedoch zusätzlich zur klassischen Ausleihe angeboten, sodass er diese nur ergänzt und nicht vollständig ersetzt. Sollte es also Fragen geben oder Hilfe erforderlich sein, kann die Ausleihtheke aufgesucht werden. Gerade größere Öffentliche Bibliotheken sowie Universitäts- und Hochschulbibliotheken verfügen oft über einen oder mehrere Selbstverbuchungsautomaten. Kleinere Bibliotheken neigen oft aus Kosten- und Bedarfsgründen eher dazu, die klassische Ausleihe anzubieten. Dabei bietet die Nutzung oder vielmehr die Bereitstellung eines Selbstverbuchungsautomaten einige Vorteile für die Einrichtung. Der Vorgang der Ausleihe oder Rückgabe funktioniert hier nach dem Prinzip des „arbeitenden Kunden“. Dabei betreiben Unternehmen und Einrichtungen systematisches Outsourcing von Tätigkeiten an Kunden oder Nutzer. Selbiges gilt für die Nutzung eines Kassenautomaten, um Mahngebühren

oder den Jahresbeitrag zu zahlen.<sup>75</sup> Indem die Kunden sich selbst bedienen und keinen Mitarbeiter beanspruchen, sparen diese Zeit und Aufwand und können währenddessen andere Aufgaben übernehmen.<sup>76</sup>

### Outsourcing-Charakter

Der Outsourcing-Charakter von automatisierter Selbstverbuchung durch Automaten ist dadurch gegeben, dass Personalkosten gesenkt werden, ohne dass die Dienstleistungsqualität abnimmt. In Zeiten der RFID-Technologie und der wachsenden Externalisierung bieten die Selbstverbuchungs- oder Kassenautomaten eine gute Alternative zur eigenständigen Ausleihe, Rückgabe oder Bezahlung ohne Personal in Anspruch zu nehmen. Diese bedeuten zwar hohe einmalige Anschaffungskosten, die sich jedoch rentieren, wenn die dadurch sinkenden Personalkosten gegengerechnet werden.

#### 4.2. Praxisbeispiel

Innerhalb dieses Kapitels wird das Outsourcing-Projekt der Zentral- und Landesbibliothek Berlin<sup>77</sup> vorgestellt. Dieses Beispiel war im Jahre 2017 ein Outsourcing-Projekt im bibliothekarischen Bereich, welches von einer kritischen öffentlichen Diskussion in Form von Interviews und Pressemitteilungen begleitet wurde.

Die ZLB Berlin ist mit 3,4 Millionen Medien und 1,5 Millionen Besuchern jährlich die größte Bibliothek Deutschlands. Damit ist sie die am besten besuchte Kultur- und Bildungseinrichtung Berlins. Sie setzt sich aus der Amerika-Gedenkbibliothek und der Berliner Stadtbibliothek zusammen.<sup>78</sup>

Outsourcing bezieht sich hier auf den Bereich des Bestandsmanagements, insbesondere auf den Bereich der Medienauswahl und der Beschaffung. Bereits Anfang 2015 wurde damit begonnen, ca. die Hälfte der Buchbestellungen an die ekz abzugeben. Die ZLB definierte ihr Anforderungsprofil zeitgleich neu und

---

<sup>75</sup> Voß und Rieder 2015.

<sup>76</sup> Ein bekanntes Beispiel dafür ist die Selbstbedienung in Restaurants oder das eigenständige Check-In an Flughäfen.

<sup>77</sup> Im weiteren Verlauf der Ausarbeitung als ZLB bezeichnet.

<sup>78</sup> Vgl. ZLB Berlin



veranlasste anschließend eine europaweite, erneute Ausschreibung der Dienstleistungen. Dazu erstellten die Lektoren Profile, welche den Bedarf der Bibliothek sowie eine Analyse der Zielgruppen und auszuschließenden oder zu bevorzugenden Verlagen beinhalten. Da sich der Bedarf jedoch auch zeitgemäß und durch äußere Einflüsse ändern kann, werden die Profile regelmäßig überprüft und modifiziert.<sup>79</sup>

Das Unternehmen Hugendubel Fachinformation gewann diese Ausschreibung, wodurch ein Vertrag mit einem Volumen von 2,22 Millionen € zustande kam, der bis zum Jahr 2022 verlängert werden kann.<sup>80</sup> Das Leistungsspektrum beinhaltet die jährliche Lieferung von ca. 31700 Buchexemplaren und zusätzlich 2400 Filmen und CDs.<sup>81</sup> Das entscheidende Kriterium war hierbei die Wirtschaftlichkeit des Angebots.

Dabei unterscheidet sich der Auftrag an Hugendubel jedoch von dem an seinen Vorgänger. Das Unternehmen liefert mindestens 70% der Neuerwerbungen, welche sich zu einem Drittel über die von den Lektoren beschriebenen Standing-Order-Profile generieren und zu 20% durch Lektoren des externen Dienstleisters ausgewählt werden. Zudem haben mehrere Sachgebiete ein Budget für eigene Bestellungen.

Diese Outsourcing-Entscheidung verursacht zurzeit heftige Diskussionen, sodass einige Quellen bereits von einem „erbitterten“ Kulturkampf oder einer „Hugendubelisierung“<sup>82</sup> sprechen. Die Bibliothekare und Lektoren fühlen sich entmachtet und fürchten Einbußen der Qualität der Medienauswahl bei der Vergabe ihrer Kernkompetenzen an die Privatwirtschaft. Die Befürchtungen, dass Lektoren nicht schnell genug auf aufkommende Trends reagieren und diese dementsprechend erwerben können und durch den Verlust der Medienakquise den Überblick über den Buchmarkt verlieren, sind nur zwei der Sorgen von Peter Delin, dem ehemaligen Fachlektor im Bereich Film der ZLB.<sup>83</sup>

Dabei beruht auch diese Outsourcing-Entscheidung auf dem Hintergrund, die Ressourcen auf die Kernkompetenzen zu verlagern. „Es liegt auf der Hand, dass

---

<sup>79</sup> Vgl. TAZ

<sup>80</sup> Vgl. Börsenblatt.net

<sup>81</sup> Vgl. Neues Deutschland

<sup>82</sup> Neues Deutschland

<sup>83</sup> Vgl. TAZ

auch die ZLB angesichts verknappender Ressourcen ihre Personalkapazität nicht mehr in die komplette Marktsichtung und Routinearbeiten in diesem Segment stecken sollte.“<sup>84</sup> Die Kernkompetenzen der Bibliotheken wandeln sich und damit auch der Beruf des Bibliothekars.<sup>85</sup> „Was aber sollen wir vermitteln, wenn der Bibliotheksbestand nicht mehr im Mittelpunkt steht, fragt Peter Delin.“<sup>86</sup> Die ZLB bietet in ihrer Veröffentlichung von März 2017 die Antwort darauf.<sup>87</sup> Indem die Bibliothek auf die sich verändernden Umstände der Bürger und der Medienwelt reagiert und diese neuen Herausforderungen annimmt, ändern sich auch ihre Kernkompetenzen. Ebenso wandelt sich auch das neue Bestandsmanagement mit einer veränderten Form des Medienerwerbs. Dadurch, dass die Personalressourcen umgelagert wurden, konnte sich stärker auf die Veranstaltungs- und Programmarbeit und somit auf die publikumsbezogenen Aufgaben orientiert werden.<sup>88</sup>

Dabei steht das neue Konzept der ZLB auf drei Säulen. Die 1. Säule stellt die ZLB als Ort der Informations- und Wissensversorgung vor, die 2. Säule beschreibt sie als (Arbeits-)Ort der Produktivität und die 3. Säule stellt sie als Forum der Stadtgesellschaft dar. Die früheren traditionellen Hauptaufgaben eines Bibliothekars, das Sammeln, Ordnen und Bewahren, wurden von Aufgaben abgelöst, die intensiver auf die Bedürfnisse der Nutzer ausgerichtet sind.<sup>89</sup> Bspw. sollen der Service an den Infotheken ausgebaut und neue Angebote und Dienstleistungen entwickelt werden. Zudem soll die Bibliothek auch im Bereich der digitalen Medien Erneuerung erfahren.<sup>90</sup>

„Der Landesverband Berlin des dbv begrüßt deshalb die geplante ‚Konzentration der Kräfte‘ und schwerpunktmäßige Investition von personellen Ressourcen in der ZLB für neue und intensivierete Publikumsservices und Dienstleistungen im Verbund der Öffentlichen Bibliotheken [...].“<sup>91</sup>

---

<sup>84</sup> Vgl. ZLB – Wohin geht die ZLB?

<sup>85</sup> Vgl. TAZ

<sup>86</sup> TAZ

<sup>87</sup> Vgl. ZLB – Wohin geht die ZLB?

<sup>88</sup> ZLB – Wohin geht die ZLB?

<sup>89</sup> Vgl. ZLB – Wohin geht die ZLB?

<sup>90</sup> ff.

<sup>91</sup> ff.

Outsourcing im Bereich des Bestandsmanagements sei längst Usus, so die Sprecherin der ZLB Anna Jacobi. „Entmachtet ist kein Mensch, wenn er strategische Dinge formuliert, anstatt jedes Jahr in so großer Zahl Bücher einzeln zu bestellen.“<sup>92</sup>, fügt sie zudem hinzu. Dabei bleibe die Ausrichtung der ZLB durch die Formulierung der Profile in der Hand der Lektoren, sodass kein Qualitätsverlust des Bestands befürchtet werden muss.<sup>93</sup> Die Medien würden auch nach der Umstellung nachgefragt, verzeichnen gleichbleibende Ausleihzahlen und würden von den Besuchern weiterhin gut angenommen werden.<sup>94</sup>

Somit ist es der ZLB Berlin gelungen, sich durch eine Outsourcing-Entscheidung mit den internen Ressourcen besser auf die publikumsorientierten Hauptaufgaben zu konzentrieren und neue Kapazitäten trotz Personalmangels freizusetzen, effizient zu nutzen und somit den Service zu steigern. Damit bietet sie ein einschlägiges Beispiel für den Weg des Outsourcings im bibliothekarischen Bereich.

## 5. Empirische Studie zum Outsourcing im Bestandsmanagement

Im folgenden Kapitel werden der Fragebogen und die ihm zugrunde liegenden Hypothesen vorgestellt und analysiert. Ebenso wird auf die Durchführung und ihren Rücklauf eingegangen. Die Umfrage dient hier als Werkzeug zur Erhebung repräsentativer Daten, welche über den derzeitigen Stand von Outsourcing in Öffentlichen Bibliotheken Auskunft geben soll.<sup>95</sup>

### 5.1. Forschungsfrage und Hypothesen

Bevor der Fragebogen konzipiert werden konnte, musste die Forschungsfrage definiert werden. Die Erkenntnisse, die gewonnen werden sollten, waren eindeutig. Die Forschungsfrage *Wie nutzen und werten Öffentliche Bibliotheken*

---

<sup>92</sup> TAZ

<sup>93</sup> Vgl. TAZ

<sup>94</sup> Vgl. ZLB – Wohin geht die ZLB?

<sup>95</sup> Es wurde davon Gebrauch gemacht die Screenshots, welche innerhalb der nachfolgenden Kapitel der visuellen Verdeutlichung dienen, in ihrer Größe und dadurch auch in ihrer ursprünglichen Form zu verändern. Im Anhang 2 und auf der beiliegenden CD befinden sich die vollständigen Anlagen. Die Screenshots in diesem Kapitel dienen ausschließlich der Darstellung der Onlineform.

*Outsourcing im bibliothekarischen Bereich?* sollte den Ist-Zustand des Themas Outsourcing in Bibliotheken analysieren und ebenfalls die aktuellen Tendenzen diesbezüglich erfassen.

Um diese Frage zu beantworten, wurden Hypothesen aufgestellt, welche es zu falsifizieren galt. Aus Gründen der Lesbarkeit werden in diesem Kapitel lediglich die Haupt- und Leithypothesen der Thesis benannt. Die Diskussion dieser findet im späteren Hauptteil im Kontext der Auswertung statt.

Leitgedanke bei der Findung und Formulierung der Hypothesen waren die Ergebnisse der später genauer beschriebenen Vorabbefragung. Darüber wird der persönliche Eindruck, dass Bibliotheken ihren Fokus immer weiter auf jene Prozesse und Dienstleistungen verlagern, welche mit direktem Kundenkontakt verbunden sind und bei denen die „klassischen“ bibliothekarischen Arbeiten im Bestandsmanagement in den Hintergrund treten. Bspw. wurden die Hypothesen

- „Die Mehrheit der Teilnehmer gibt an, die Kernkompetenzen ihrer Bibliothek in Tätigkeitsbereichen mit Publikumsorientierung zu sehen“,
- „Die Mehrheit der Befragungsergebnisse zeigt, dass eine Verlagerung der Wichtigkeit bestandsbezogener Aufgaben stattgefunden hat“,
- sowie „Die Mehrheit der Öffentlichen Bibliotheken systematisiert/katalogisiert komplett oder verstärkt selbst,, aufgestellt.

Diese Hypothesen wurden beispielhaft ausgewählt, da sie den Kern der Thesis widerspiegeln, welchen den Paradigmenwechsel im bibliothekarischen Bereich des Bestandsmanagements sowie der Fokus auf die publikumsorientierten Tätigkeiten bilden. Diesen Leithypothesen, folgen weitere Hypothesen, welche in direktem Zusammenhang zur Auswertung in Kapitel 6 vorgestellt und überprüft werden.

Festgestellt werden soll, wie bereits in der Einleitung und Forschungsfrage beschrieben, welche Tendenzen sich zum Thema Outsourcing in Bibliotheken erkennen lassen und wie der aktuelle Stand der Inanspruchnahme ist. Der Fragebogen macht es dabei möglich, Meinungen und Bewertungen in Abhängigkeit zum Grad des Outsourcings zu evaluieren. Dazu wurden folgende Fälle festgelegt:

- Nutzung von Outsourcing, d.h. die Bibliothek darf Outsourcing nutzen, tut dies bereits und möchte ggf. weiter outsourcen
- Nicht-Nutzung von Outsourcing (obwohl erlaubt), d.h., dass es der Bibliothek generell erlaubt ist outzusourcen, sie dies jedoch nicht in Anspruch nimmt
- Nicht-Nutzung von Outsourcing (bei Verbot), d.h., dass es der Bibliothek nicht erlaubt ist, Outsourcing zu betreiben, sie dies jedoch ggf. gerne tun würde.

So lassen sich unabhängig von der tatsächlichen Nutzung auch die persönlichen Einstellungen der Teilnehmer zum Thema erkennen und auswerten.

## 5.2. Fragebogen-Konstruktion

Der standardisierte Fragebogen ist in acht Grundbestandteile aufgeteilt und besteht insgesamt aus 37 Fragen inklusive Unterfragen. Er beinhaltet acht Filterfragen mit elf Pflichtfragen, dabei ist der Aufbau deduktiv. Single-/ bzw. Multiple-Choice-Fragen wurden unterschiedlich (durch Kreise und durch Kästen) visualisiert, um den Fragebogen bedienbar und klar zu gestalten. Dabei wurde eine ungerade Zahl an Antwortmöglichkeiten bei den skalierten Fragen vorgeben, damit auch eine unentschlossene Meinung zum Ausdruck gebracht werden kann. Ebenso wurde die Antwortmöglichkeit „weiß nicht“ eingefügt, damit Teilnehmer, welche aus unterschiedlichen Gründen nicht über gewisse Informationen verfügen, trotzdem mit der Bearbeitung des Fragebogens fortfahren können und es somit nicht zur Verfälschung von Ergebnissen kommt. Zudem gab es auch teilweise die Möglichkeit, „keine Angabe“ zu tätigen, sofern die Teilnehmenden eine Frage nicht beantworten wollten.

## Einleitung und Willkommenseite

Der Fragebogen startet mit der Willkommenseite. Auf dieser wird der Besucher begrüßt und in die Thematik und den Umfang der Befragung eingeführt. Außerdem werden konkrete Beispiele aus der bibliothekarischen Praxis zum Thema Outsourcing im Bestandsmanagement aufgezeigt, sodass sich die Besucher eine Vorstellung zum Thema der Befragung machen kann. Zudem wird hier versichert, dass die Umfrage anonym ist und es innerhalb der Auswertung nicht möglich ist, Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmer zu ziehen.

## Frageblock 1- Einblick in die Bibliothek

Der erste Frageblock befasst sich den Kernkompetenzen, der zukünftigen Ausrichtung und den personalintensivsten Tätigkeiten innerhalb der Bibliothek. Dieser Block enthält drei Fragen, welche aufgrund der Übersichtlichkeit auf drei Seiten verteilt sind.

Frage 1-3 dienen als Einstiegs-Fragen, da diese nach persönlichen Ansichten fragen und den Teilnehmer somit auf die spätere Befragung vorbereiten.

Bei Frage 1 handelt es sich um eine halboffene Hybrid-Frage, die als Matrix mit fünf Antwortmöglichkeiten dargestellt wird. Innerhalb der durch die Skala vorgegebenen Antwortmöglichkeiten differenziert der Teilnehmer hier Tätigkeiten der Bibliotheken zwischen „Absoluter Kernkompetenz“ und „Müsste die Bibliothek nicht selbst machen“. Außerdem hat der Befragte unter „Sonstiges“ die Möglichkeit, seine eigens formulierten Vorstellungen der Kernkompetenz der eigenen Bibliothek darzustellen.

Frage 2 und 3 sind geschlossene Fragen, in denen ein Ranking erstellt werden soll. Innerhalb dieser Fragen müssen die Teilnehmer durch einen Klick jeweils absteigend die fünf Schwerpunkte ihrer bibliothekarischen Arbeit der nächsten fünf Jahre sowie die fünf personalintensivsten Tätigkeiten innerhalb ihrer Bibliothek angeben.

## Frageblock 2- Bestandsmanagement

Der zweite Frageblock behandelt den Bereich des Bestandsmanagements, welcher innerhalb dieser Ausarbeitung den Schwerpunkt der erfragten Outsourcing-Aktivitäten bildet. Dieser Block beinhaltet die Fragen 4 bis 9 sowie 7./8.a und 9.a.

Frage 4 ist eine dichotome Frage zum Bestandsaufbau und bei Frage 5 handelt es sich um eine geschlossene Frage zur Veränderung des Medienetats der letzten drei Jahre, innerhalb derer die Antwortmöglichkeiten in Prozenten angegeben werden. Beide Fragen sind Single-Choice-Fragen, bei denen die Teilnehmenden nur eine Antwort auswählen können. Frage 6 hingegen ist eine halboffene Multiple-Choice-Frage zur Akquise neuer Medien, die es dem Befragten somit erlaubt, Mehrfachnennungen zu tätigen und innerhalb der Felder „Internetplattformen wie“ und „Andere Kanäle“ eigene Antworten einzutragen. Die Fragen 7 und 8 sind geschlossene Fragen mit der Möglichkeit der Mehrfachnennung, welche darauf zielen, in Erfahrung zu bringen, wie viel % der Medien der Bibliothek katalogisiert bzw. systematisiert wird.

30%

---

**7. Katalogisiert Ihre Einrichtung selbst?**

- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert komplett selbst (bis zu 100%).
- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).
- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).
- ☐ Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.
- ☐ Ich weiß es nicht.

---

**8. Systematisiert Ihre Einrichtung selbst?**

- ☐ Meine Bibliothek systematisiert komplett selbst (bis zu 100%).
- ☐ Meine Bibliothek systematisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).
- ☐ Meine Bibliothek systematisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).
- ☐ Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.
- ☐ Ich weiß es nicht.

[Zurück](#)

Abbildung 3: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 7 und 8

Die Antwortmöglichkeit „Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.“ wurde als zusätzliche Option konzipiert und ist kein Teil der prozentualen Verteilung.

Frage 9 bedient sich dem gleichen Muster, wobei es sich um eine geschlossene Frage mit Einfachnennung handelt, welche die Einarbeitung der Medien zum Thema hat. Auch hier unterstützen Prozentzahlen die Einschätzung, um die passende Antwortmöglichkeit auszuwählen.

Innerhalb dieses Blocks befinden sich zum ersten Mal Filter- und Pflichtfragen. Die Filterfragen bei den Fragen 7, 8 und 9 entscheiden darüber, ob der Teilnehmer zu 7./8.a oder/und 9.a weitergeleitet wird. Da es sich bei diesen drei Fragen um Filterfragen handelt, sind es zudem auch Pflichtfragen, welche es dadurch gewährleisten, definitiv eine Antwort zu erhalten. Bei den Fragen 7 und 8 wird der gleiche Filter eingesetzt, welcher ausgelöst wird, wenn die Antwortmöglichkeiten „katalogisiert/systematisiert komplett“ oder „überwiegend selbst“ ausgewählt werden. Ist dies der Fall, gelangt der Teilnehmende zur Frage 7./8.a.), bei der es sich um eine halboffene Single-Choice-Frage handelt, die nach dem Grund der kompletten bzw. überwiegenden Katalogisierung/Systematisierung innerhalb der Bibliothek fragt und neben den vorgegeben Antwortmöglichkeiten unter „Anderes“ auch eine eigene Begründung zulässt.

35%

---

**7./8. a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Katalogdaten nicht komplett ein?**

- ☐ Es ist günstiger, die Daten selbst zu gewinnen.
- ☐ Die Mitarbeiter haben das nötige Know-how.
- ☐ Es fehlen die nötigen Sachmittel.
- ☐ Es ist ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit und sollte nicht abgegeben werden.
- ☐ Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Daten.
- ☐ Anderes
- ☐ Ich weiß es nicht.

Zurück

Abbildung 4: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 7./8. a.)



Sofern eine der drei anderen Antwortmöglichkeiten ausgewählt wird, gelangt der Befragte automatisch zu Frage 9.

Der Filter innerhalb der Frage 9 wird ebenfalls ausgelöst, sobald der Befragte angibt, dass seine Bibliothek, die Medien komplett oder überwiegend selbst zu bearbeitet. Ist dies der Fall, beginnt die Weiterleitung zu Frage 9.a, welche nach den Gründen dieser Entscheidung fragt und deren Aufbau identisch zu dem in Frage 7./8.a.) ist.

### Frageblock 3 - Outsourcing

Im dritten Frageblock steht das Thema Outsourcing im Fokus und wird durch die innerhalb dieser Ausarbeitung erstellte Definition eingeleitet.

Bei Frage 10 handelt es sich um eine geschlossene intervallskalierte Fragematrix mit Einfachnennung, in der Statements zu Outsourcing in Bibliotheken zugestimmt oder abgelehnt werden können.

Jedoch hat der Befragte auch hier die Möglichkeit, „Ich weiß es nicht“ auszuwählen, da es bis auf die Schilderung der Thematik auf der Willkommens-Seite keine Filterung oder Frage zum Vorwissen bzgl. des Outsourcings gibt.

Aus ähnlichen Gründen ist Frage 10 eine Pflichtfrage, denn selbst, wenn sich im weiteren Verlauf der Bearbeitung der Umfrage herausstellt, dass der Teilnehmende keine Erfahrungen in diesem Bereich hat, so wurde trotzdem seine persönliche Tendenz erfasst.

#### 10. Wie bewerten Sie folgende Aussagen zu Outsourcing in Bibliotheken?

	Ich stimme voll zu	Ich stimme eher zu	Teils/Teils	Ich stimme weniger zu	Ich stimme nicht zu
Outsourcing erleichtert meinen beruflichen Alltag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch externe Dienstleister gibt es weniger Arbeitsplätze in Bibliotheken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch externe Dienstleister wird die Qualität der bibliothekarischen Arbeit gemindert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe keine Erfahrungen in diesem Bereich gemacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 5: Teilscreenshot der Online-Ansicht von Frage 10

Frage 11 wurde geschlossen gestellt und fragt nach Selbstverbuchungsautomaten innerhalb der Einrichtung, welche unter dem Aspekt des „arbeitenden Kunden“ im Sinne des Outsourcings gestellt wurde. Der

„arbeitende Kunde“<sup>96</sup> impliziert hier eine geschwächte Tendenz zum Outsourcing, da die eigentliche Dienstleistung, nämlich die Ausleihe, dem Nutzer überlassen wird, bzw. der Nutzer sich entscheiden kann, ob er die Dienstleistung in Anspruch nehmen möchte. Die dichotome Frage 12 stellt den Begriff des „Make-or-Buy“ vor, welcher innerhalb der Klammer „Überlegungen zu Outsourcing von Dienstleistungen“ näher erläutert wird.

Frage 13 bildet die Kernfrage des Fragebogens. Sie besteht aus drei Unterfragen, welche über den weiteren Verlauf der Befragung innerhalb dieses Frageblocks entscheiden. Diese nachfolgende Grafik dient dazu, die Wege, welche der Befragte einschlagen kann, zu verdeutlichen.

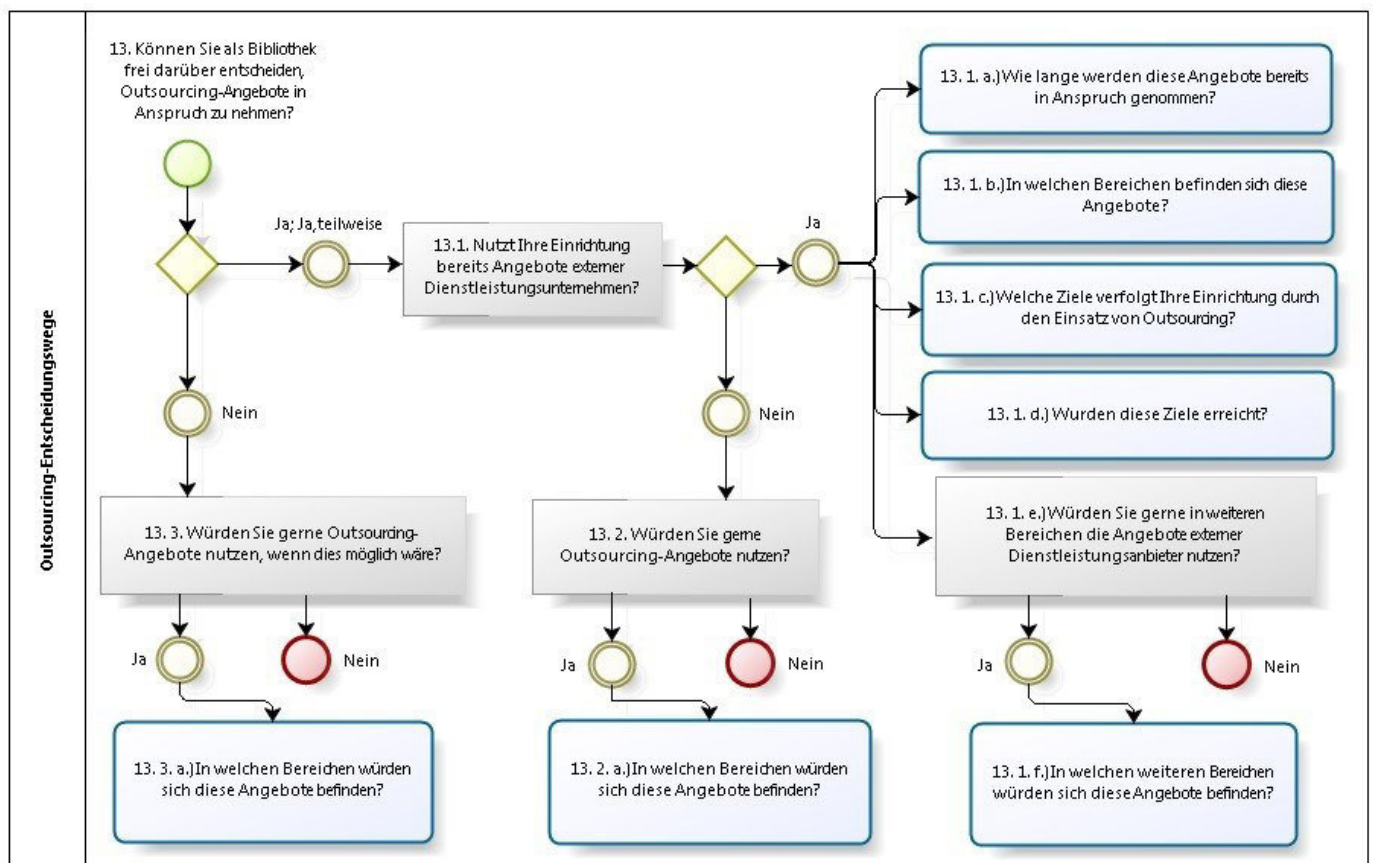


Abbildung 6: Outsourcing-Entscheidungswege zu Frage 13

Hierbei symbolisiert der grüne Punkt den Start und die roten Punkte das jeweilige Ende der Befragung. Auch die Fragen, welche dunkelblau eingrahmt sind, führen zum Ende von Frageblock 3. Die beiden rautenförmigen Symbole

<sup>96</sup> Der „arbeitende Kunde“ beschreibt eine Form der Externalisierung innerhalb dieser Arbeiten, welche zuvor ein Dienstleister übernommen wurden nun eigenständig vom Kunden selbst erbracht werden. Im Alltag bspw. das Bedienen von Ticket- oder Selbstverbuchungsautomaten.

verdeutlichen die unterschiedlichen Wege, die eingeschlagen werden können. Bei den Fragen innerhalb der grauen Kästen handelt es sich um Filter-/ und Pflichtfragen, welche immer entweder mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden müssen.

Die halboffene Hybrid-Frage 13 ist somit eine Filter-/ und Pflichtfrage. Sie untersucht, ob es der Einrichtung des Teilnehmers möglich ist, frei darüber zu entscheiden, Outsourcing-Angebote in Anspruch zu nehmen. Die Antwortmöglichkeiten der Kategorie „Ja“ bestehen aus den Variablen „Ja“ sowie „Ja, teilweise.“ und die Antwortkategorie „Nein“ aus den Variablen „Politisch nicht möglich.“, „Finanziell nicht möglich.“, „Personell nicht möglich.“ und „andere Gründe“ mit der weiteren Option, innerhalb des Freitextfeldes die passende Antwort einzutragen. Auch hier wurde die Variable „Ich weiß es nicht.“ eingefügt, die wie eine Antwort der Kategorie „Nein“ behandelt wird und den Befragten automatisch zu Frage 13.3. weiterleitet, welche hypothetischer Natur ist. Entscheidet sich der Befragte dazu, Frage 13 mit einer der unter „Nein“ aufgeführten Antwortmöglichkeiten zu beantworten, so gelangt er zu der ebenfalls halboffenen Pflichtfrage 13.3., in welcher danach gefragt wird, ob Outsourcing gewünscht wäre, wenn es möglich wäre.

Sofern die Teilnehmenden diese Frage mit „Ja“ beantworten, greift der Filter und führt sie zu der halboffenen Multiple-Choice-Frage 13.3.a.), welche nach den Bereichen fragt, in denen das Outsourcing gewünscht wäre. Sollte dieser Weg gewählt werden, wird der nächste Frageblock erreicht.

Fällt die Entscheidung innerhalb der Frage 13 jedoch auf eine der „Ja“-Antworten, so gelangt der Befragte zu der dichotomen Frage 13.1., welche ermittelt, ob die Einrichtung der teilnehmenden Person bereits Outsourcing-Angebote nutzt. Sofern diese Frage mit „Ja“ beantwortet wird, greift der Filter und die Befragung wird zu Frage 13.1.a.) bis 13.1.f.) gelenkt.

In der Single-Choice-Frage 13.1.a.) wird nach der Dauer der Nutzung des Outsourcing-Angebots und in der halboffenen Multiple-Choice-Frage 13.1.b.) nach den Bereichen, in denen sich die Angebote befinden, gefragt. Die Ziele, die durch den Einsatz von Outsourcing erreicht werden sollen, werden innerhalb der halboffenen Frage 13.1.c.) abgefragt. Ob diese Ziele erreicht wurden, klärt die ebenfalls halboffene Frage 13.1.d.). Der nächste Filter wurde innerhalb der dichotomen Frage 13.1.e.) platziert, welche in Erfahrung bringt, ob es auch erwünscht wäre, Outsourcing in anderen Bereichen zu nutzen.

**13. 1. e.) Würden Sie gerne in weiteren Bereichen die Angebote externer Dienstleistungsanbieter nutzen?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

Zurück

*Abbildung 7: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 13. 1. e.)*

Sofern dies gewünscht ist, erreicht der Teilnehmer Frage 13.1.f.), welche identisch zu Frage 13.3.a.) ist. Wird dieser Weg eingeschlagen, erfolgt eine Weiterleitung zu Frageblock 4. Wenn der Befragte jedoch bei Frage 13.1. angibt, derzeit keine Outsourcing-Angebote in Anspruch zu nehmen, wird er zu der dichotomen Frage 13.2. weitergeleitet, welche danach fragt, ob es trotz der bisherigen Nichtinanspruchnahme gewünscht wäre, besagte Angebote zu nutzen. Sollte der Teilnehmer bei dieser Pflichtfrage „Ja“ auswählen, greift auch hier der Filter und die Weiterleitung zu Frage 13.2.a.), welche ebenfalls identisch zu den Fragen 13.1.f.) und 13.3.a.) ist. Auch nach dieser Frage wird die Erhebung mit Frageblock 4 fortgeführt.

**13. 2. a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bestandsaufbau und Erwerbung
- ☐ Bestandspflege und Bestandserhaltung
- ☐ Bestandsabbau/ Deakquisition
- ☐ Electronic Resource Management
- ☐ Programm-/ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Katalogisierung
- ☐ Sacherschließung
- ☐ Technische Bearbeitung/ Einarbeitung
- ☐ Sonstiges, nämlich

Abbildung 8: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 13. 2. a.)

Da auch die persönliche Einstellung zum Thema Outsourcing in Bibliotheken erfasst werden soll, unabhängig davon, ob es bereits umgesetzt wird oder die Umsetzung nicht möglich ist, wurde am Ende eines jeden einschlagbaren Weges innerhalb des dritten Frageblocks die hypothetische Frage gestellt, ob es generell erwünscht wäre, outzusourcen bzw. weiter outzusourcen. So konnte auch die persönliche Tendenz der Befragten aufgenommen werden.

#### Frageblöcke 4 – Externe Dienstleistungsanbieter

Der vierte Frageblock besteht aus zwei Fragen. Es handelt sich dabei um Fragen, welche externe Dienstleistungsanbieter betreffen, also solche, die Outsourcing-Angebote offerieren. Frage 14 wurde halboffen konzipiert, welche nach zusätzlichen Wünschen der Teilnehmer an externe Dienstleistungsanbieter fragt. Hier gibt es neben „Nein“ und „Ich weiß es nicht.“ die Möglichkeit unter „Ja, nämlich“ innerhalb des Freitextfeldes, seine eigenen Vorschläge zu hinterlassen. Innerhalb der letzten Frage dieses Abschnitts wird in Form eines Freitextfeldes danach gefragt, was externe Dienstleistungsanbieter tun können, um die befragte Person als Kunden zu gewinnen. Die beiden Fragen wurden nicht als Pflichtfragen konzipiert, da diese ein gewisses Maß an Motivation und Engagement erfordern.

## Frageblock 5 – Demografische Fragen

Der letzte Frageblock befasst sich mit den demografischen Daten der Teilnehmenden. Beginnend mit der dichotomen Frage 16 nach dem Geschlecht über die Freitextfrage 17 nach dem Alter bis zur geschlossenen Single-Choice-Frage, welche nach dem höchsten Bildungsabschluss des Teilnehmers fragt.

Die geschlossene Frage 19 zielt darauf ab, in Erfahrung zu bringen, ob die befragte Person eine Führungsfunktion innehat. Die ebenfalls geschlossene Single-Choice-Frage 20 bestimmt den Typ der Einrichtung, in welcher der Teilnehmer tätig ist. Die Fragen 21 und 22 erfassen, wie viele Mitarbeiter in Vollzeit bzw. in Teilzeit in der Einrichtung beschäftigt sind. Hier wurde bewusst darauf verzichtet, innerhalb einer Frage nach VZÄ zu fragen, da sich der Fragebogen an der Umgangssprache der Teilnehmer orientieren und keine besonderen Fachausdrücke beinhalten soll.

Der fünfte Frageblock wird mit einer halboffenen Fragenmatrix innerhalb der Frage 23 abgeschlossen. Diese fragt nach dem persönlichen Aufgabenbereich in der Einrichtung und enthält die gleichen Variablen wie die Fragen 2 und 3. Der Teilnehmer muss sich entscheiden, ob die vorgegebenen Variablen seinen „Haupttätigkeitsbereich“ ausmachen, „gelegentlich“ in seinen Tätigkeitsbereich fallen oder diese überhaupt nicht seinem Tätigkeitsbereich entsprechen. Auch hier besteht die Möglichkeit, unter „Sonstiges, nämlich“ einen anderen Tätigkeitsbereich zu ergänzen.

## Ergänzungen und Ausleitung

Frage 24 gibt den Teilnehmenden die Möglichkeit, über die Fragen hinaus Anmerkungen zu hinterlassen. Diese Frage kann durch ein Freitextfeld beantwortet werden. Da es sich hier jedoch nicht um eine Pflichtfrage handelt, muss keine Ergänzung vorgenommen werden. Sobald die teilnehmende Person im Fragebogen fortfährt, gelangt sie zur Ausleitung. Die Abschiedsseite wird innerhalb der Umfrage dazu genutzt, den Teilnehmern für die Beantwortung der Fragen zu danken.

### 5.3. Durchführung

Die Grundlage der Fragensauswahl bot eine Facebook-Mini-Vorabefragung, welche im Mai 2017 innerhalb einer studentischen Facebook-Gruppe, bestehend aus Studierenden der Bibliothekswissenschaft des 4. – 8. Semesters, durchgeführt wurde. Es konnten jeweils bis zu 10 Antworten auf acht Fragen verzeichnet werden. Durch die Vorabefragung ließ sich erkennen, welche Tendenzen und Themen für die Ausarbeitung wichtig sind, und dadurch der Bereich des Bestandsmanagements definieren.<sup>97</sup>

Nach der Konzipierung des Fragebogens, wurde die Pretest-Phase gestartet. Innerhalb dieser Kontroll-Phase wirkten 10 Teilnehmer mit, welche mittels der Kommentar-Funktion ihre Anmerkungen und Vorschläge hinterließen. Nach dieser zehntägigen Phase wurde der Fragebogen bearbeitet und final veröffentlicht.

Der Fragebogen wurde am 09.11.2017 für die Teilnehmer freigegeben. Um möglichst viele Bibliotheken zu erreichen, wurde der Fragebogen auf FORUMOE<sup>98</sup> und INETBIB<sup>99</sup> verbreitet. Außerdem wurden bibliotheksbezogene Gruppen auf der Social-Media-Plattform Facebook genutzt. Am 27.11.2017 wurde eine Erinnerung zur Teilnahme verschickt. Aus Gründen der Werbefreiheit und der erwünschten Unbefangenheit wurde bei dem Aufruf zur Beantwortung des Fragebogens sowie innerhalb des Fragebogens auf die Nennung der Kooperation mit der ekz innerhalb dieser Ausarbeitung verzichtet.

### 5.4. Rücklauf

Der Fragebogen stand 22 Tage zwischen dem 09.11.2017 und einschließlich dem 30.11.2017 zur Beantwortung online. Innerhalb dieses Zeitraums wurde er von 183 Bibliotheken beantwortet. Dabei nahmen 100 Personen (54,64%) während der ersten beiden und 47 Personen (25,68%) während der letzten vier Tage teil.

Darunter befinden sich eine Schulbibliothek (0,5%), 22 Spezialbibliotheken (12,0%), 48 Wissenschaftliche Bibliotheken (26,3%) und 110 Öffentliche Bibliotheken (60,1%). Unter den 110 Befragten aus Öffentlichen Bibliotheken, auf

---

<sup>97</sup> Die Vorabefragung sowie ihre Antworten befinden sich zur Ansicht im Anhang 1. Jedoch haben diese Daten keine weitere Relevanz für die Ergebnisse dieser Thesis.

<sup>98</sup> FORUMOE dient als Diskussionsforum und Informationsmedium für Öffentliche Bibliotheken.

<sup>99</sup> INETBIB (Internet in Bibliotheken) ist die größte deutschsprachige bibliotheksbezogene Mailingliste.

die sich die nachfolgende soziodemografische Auswertung bezieht, befinden sich 88 weibliche und 17 männliche Teilnehmer, zudem noch fünf Personen die keine Angabe tätigen wollten. Die befragten Personen sind zwischen 21 und 62 Jahren alt. Die Mehrzahl der Teilnehmenden geben an, 50 Jahre alt zu sein. Das Durchschnittsalter liegt zwischen 30 und 50 Jahren. Der Bachelor-Abschluss bzw. das Diplom sind mit 69,1% der abgegebenen Stimmen die am häufigsten gewählte Abschlussart. 16,4% der Teilnehmenden geben an, eine Berufsausbildung abgeschlossen zu haben, und 11,8% haben einen Master-/Magister-Abschluss.

Die Mehrheit der Teilnehmenden gibt an, eine Position mit Führungsfunktion inne zu haben (69,1%). 30,9% geben an, keine Führungsfunktion zu besitzen, und 9,1% der Befragten geben an, keine Mitarbeiter in Vollzeit zu beschäftigen.

Der Großteil der Teilnehmenden gibt jedoch an, mit jeweils 9,1% – 13,6% der abgegebenen Stimmen zwischen 1-4 Vollzeitmitarbeiter zu beschäftigen. Ebenfalls auffällig ist, dass 5,5% der Befragten angeben, sieben Vollzeitstellen zu haben, und dass 2,7% der Personen die Angabe machen, in ihrer Bibliothek seien 50 Mitarbeiter in Vollzeit beschäftigt. Der Höchstwert an Beschäftigten ist mit 1,8% der abgegebenen Stimmen eine Vollzeit-Mitarbeiteranzahl von 280 Personen.

Diese Zahlen passen in das Muster der DBS, welche in den Jahren 2006 bis 2016 einen Anstieg der Personalausgaben von 22,8% verzeichnen konnte. 2016 gingen die Kosten laut der DBS jedoch zurück. 4,5% der Teilnehmenden geben an, dass keine Mitarbeiter in Teilzeit in ihrer Bibliothek beschäftigt werden. 10,0% beschäftigen einen Mitarbeiter in Teilzeit, 9,1% beschäftigen zwei, 12,7% der Teilnehmer beschäftigen drei und 15,5% beschäftigen fünf Teilzeit-Mitarbeiter. Zwischen 1,8% und 3,6% der Personen geben an, zwischen sechs und 13 Teilzeitkräfte im Team zu haben, und einzelne Teilnehmende geben an, 15, 23, 35, 60 und 90 Mitarbeiter in Teilzeit zu beschäftigen.

Mit 63,6% ist der am häufigsten genannte Hauptaufgabenbereich der Teilnehmenden der Bereich des Bestandsaufbaus und der Erwerbung. Danach folgt der Bereich der Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung mit 53,6% der abgegebenen Stimmen. Die Programm- und Veranstaltungsarbeit sowie der



Bestandsabbau sind mit 50,0% und 56,4% ebenfalls große Hauptaufgabenbereiche. Die Ausleihe hingegen ist mit 20% ein eher seltener Hauptaufgabenbereich der Befragten, fällt mit 44,5% jedoch gelegentlich in den Tätigkeitsbereich dieser. So ergeht es auch dem Bereich der Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung mit 37,3% und dem Bereich der Programm- und Veranstaltungsarbeit. Unter „Sonstiges, nämlich“ wurden von 28,2% der Befragten folgende Tätigkeiten als Hauptaufgabenbereiche angegeben: Die Bibliotheksleitung, die Ausbildung und Weiterbildung der Mitarbeiter, die Vermittlung von Informationskompetenz sowie die Bibliotheksverwaltung.

## 6. Auswertung und Analyse

Der nachfolgende Teil dieser Thesis befasst sich mit der Auswertung der Umfrageergebnisse. Diese werden analysiert und aktuellen Themenschwerpunkten sowie dem Paradigmenwechsel gegenüber gestellt. Die Fragen stehen dabei in chronologischer Reihenfolge und sind in ihre entsprechenden Frageblöcke gegliedert. Nach jedem Frageblock folgt ein Zwischenfazit mit Handlungsempfehlung.<sup>100</sup>

### 6.1. Frageblock 1 – Einblick in die Bibliothek

Bereits die Ergebnisse der ersten beiden Fragen des Fragebogens bieten ein aussagekräftiges Beispiel für den Paradigmenwandel, der die letzten Jahre den bibliothekarischen Bereich geprägt hat. Der Wandel der Bibliothek als „Ort der Bücher“ hin zum „Ort des Lernens und der Kommunikation“ kann deutlich verzeichnet werden. Die Hypothesen „Die Mehrheit der Teilnehmer gibt an, die Kernkompetenzen ihrer Bibliothek in Tätigkeitsbereichen mit Publikumsorientierung zu sehen“ und „Die Mehrheit der Befragungsergebnisse zeigt, dass eine Verlagerung der Wichtigkeit bestandsbezogener Aufgaben stattgefunden hat.“ werden durch folgende Ergebnisse bestätigt.

---

<sup>100</sup> Zur besseren Lesbarkeit wurden die entsprechenden Prozentzahlen um eine Kommastelle aufgerundet.

Frage 1 Wo sehen Sie zurzeit die Kernkompetenzen Ihrer Bibliothek?

Innerhalb der ersten Frage geben 77 (72,6%) von 110 Befragten an, dass die absolute Kernkompetenz innerhalb des Bereichs „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“ liegt.

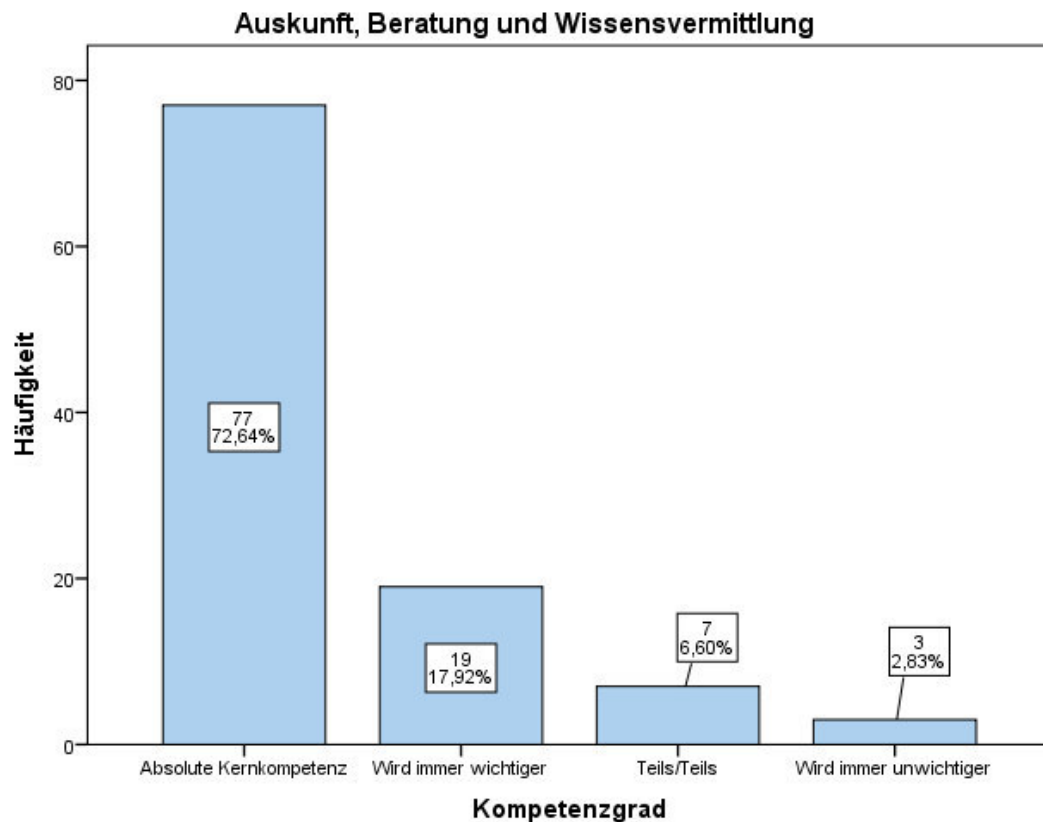


Abbildung 9: Frage 1 - Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung

Die Ausleihe nimmt mit 61,8% den zweiten Platz ein, gefolgt von dem Bereich des Bestandsaufbaus und der Erwerbung mit 59,1%. Die Mehrheit der Befragten sieht die absoluten Kernkompetenzen ihrer Bibliothek dementsprechend weiterhin im klassischen bibliothekarischen Bereich.

Jedoch besteht ebenso Einigkeit darüber, dass die Bereiche der „Programm-/ Veranstaltungs-/ und Öffentlichkeitsarbeit“ mit insgesamt 82,8% die Kernkompetenz bilden bzw. an Relevanz zunehmen. Lediglich 4,5% der Teilnehmer geben an, dass dieser Bereich nicht von der Bibliothek übernommen werden müsste und weniger wichtig sei.

Der Kategorie „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ wird ebenfalls große Bedeutung zugemessen, denn die Mehrheit der abgegebenen Stimmen zeigen deutlich, dass dieser Bereich immer wichtiger werde (53,64%). Öffentliche Bibliotheken sind zwar in ihrer Form als Lehr- und Lernort nicht mit Hochschul- oder Universitätsbibliotheken zu vergleichen, jedoch geben 28,2% der Befragten an, diesen Bereich als Kernkompetenz zu sehen.

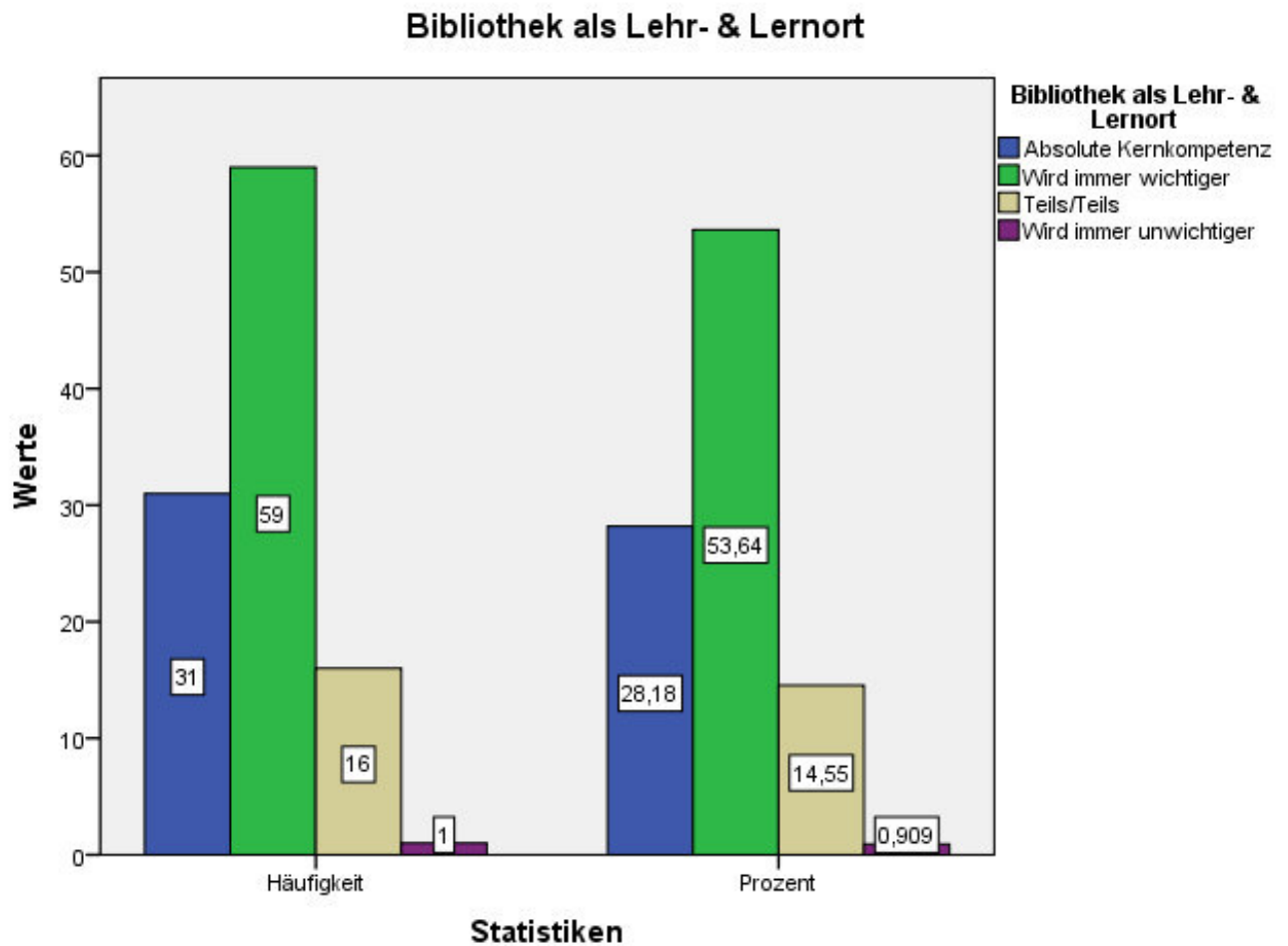


Abbildung 10: Frage 1 - Bibliothek als Lehr- und Lernort

Auch bei der Frage nach dem Bereich „Aufenthaltort & Treffpunkt“ ist auffällig, dass dieses Thema mit 52,7% immer mehr Zustimmung gewinnt, jedoch mit 31,8% keine absolute Kernkompetenz bildet. Lediglich 2,7% der 110 Teilnehmenden geben an, dass dieser Bereich unwichtiger werde. Innerhalb der Bereiche „Katalogisierung/ Sacherschließung“ ist die Tendenz eindeutiger. Die kumulierte Anzahl von 30,9% innerhalb der Ergebnisse „Wird immer unwichtiger“ und „Müsste die Bibliothek nicht selbst machen“ unterstreicht, dass dieser

Bereich an Wichtigkeit verliert oder von der Bibliothek nicht selbst durchgeführt werden muss. Lediglich 9,1% der Befragten geben an, dass dieses Thema wichtiger wird, und 15,5% bezeichnen ihn als absolute Kernkompetenz.

Der Bereich der Einarbeitung bringt noch eindeutigere Tendenzen zum Ausdruck. 50,47% der Befragten geben an, dass die Bibliothek die technische Bearbeitung nicht selbst machen muss und dass diese immer unwichtiger werde. Lediglich 8,41% der Befragten bezeichnen diese als absolute Kernkompetenz und 5,61% geben an, eine wachsende Wichtigkeit in diesem Bereich zu erkennen.

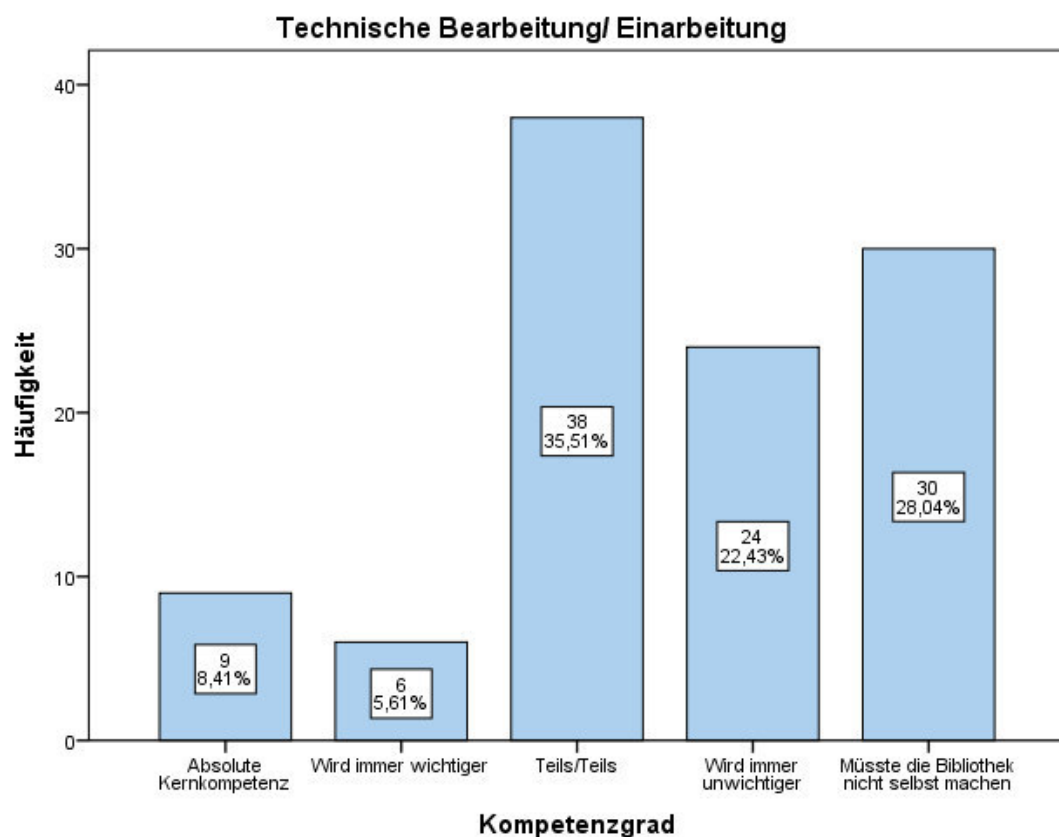


Abbildung 11: Frage 1 - Technische Bearbeitung/ Einarbeitung

Jedoch wird sich innerhalb der konkreten Auswertung der Fragen 7 - 9 herausstellen, dass die hier absteigende Tendenz der Angaben nur wenig mit den späteren Ergebnissen gemein hat.

Die Zusammenarbeit mit kommunalen Bildungseinrichtungen zählt mit 35,5% der abgegebenen Stimmen zu den absoluten Kernkompetenzen und 54,5% der Befragten geben an, dass dieser Bereich für sie zunehmend an Wichtigkeit gewinnt. Ebenfalls geben 39,1% der Teilnehmer an, die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern werde „immer wichtiger“. Dadurch lässt sich bereits

anhand der ersten Frage erkennen, dass die Kooperation mit externen Dienstleistern voll und ganz in den bibliothekarischen Bereich integriert wurde.

Die Möglichkeit unter „Sonstiges, nämlich“ seine eigene Kernkompetenz zu formulieren, wird von 10% der Teilnehmenden in Anspruch genommen. Diese benennen folgende zusammengefassten Schwerpunkte, welche sie als absolute Kernkompetenz definieren oder welche künftig wichtiger werden.

- Gaming in Bibliotheken
- Digitale Kompetenz | Die Onleihe<sup>101</sup>
- Medienpädagogische Wissensvermittlung
- Entwicklung innovativer Bibliotheksangebote

Durch die ergänzten Antworten lässt sich klar die Tendenz hin zu einer immer digitaler werdenden Bibliothekswelt und einer Erfordernis der ständigen Evaluation und Innovation der bisherigen Bibliotheks-Angebote erkennen.

Frage 2 Wo sehen Sie den Schwerpunkt Ihrer bibliothekarischen Arbeit in den kommenden 5 Jahren?

Innerhalb des Rankings in Frage 2 sollen die Teilnehmer die Schwerpunkte ihrer bibliothekarischen Arbeit auswählen.<sup>102</sup> Die Bereiche, welche auf den fünften Platz gewählt und denen damit die geringste Wichtigkeit innerhalb der zukünftigen bibliothekarischen Arbeit zugesprochen wird, sind mit 24,5% der abgegebenen Stimmen die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“, mit 14,5% der Stimmen die „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ und mit 12,7% der abgegebenen Stimmen die „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“.

Die Bereiche, welche auf den vierten Platz gewählt werden, sind mit 20,0% der Werte die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“, mit 19,1% der Stimmen die „Bibliothek als Aufenthaltsort und Treffpunkt“ und mit 15,5% der Bereich die „Programm-/ Veranstaltungs-/ und Öffentlichkeitsarbeit“.

Platz 3 wird in absteigender Reihenfolge von folgenden Kategorien belegt: 23,6% der Befragten geben an, die „Programm-/ Veranstaltungs-/ und

---

<sup>101</sup> Die Onleihe ist ein Schachtelwort aus den Begriffen „Online“ und „Ausleihe“. Es beschreibt die Plattform einer Bibliothek, welche genutzt wird um digitale Medien zu entleihen.

<sup>102</sup> Dadurch, dass Frage 2 und 3 ein Ranking beinhalten doppelten sich einige Antworten. Dies ist nicht Inkorrekt sondern liegt lediglich an der unterschiedlichen Gewichtung der Wichtigkeit durch die Teilnehmenden.

Öffentlichkeitsarbeit“ auf dem dritten Platz zu sehen. 21,8% stimmen für die „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ und 13,6% geben an, die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“ hier zuzuordnen. 20,0% der befragten Personen geben an, den Bereich der Programmarbeit dem zweiten Platz zuzuordnen. 18,3% entscheiden sich für die „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ und 16,4% stimmen für die „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“.

Der erste Platz und damit der Bereich, welcher für die Befragten zukünftig die höchste Relevanz innehat, ist mit 43,64% der abgegebenen Stimmen der „Bereich der Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“.

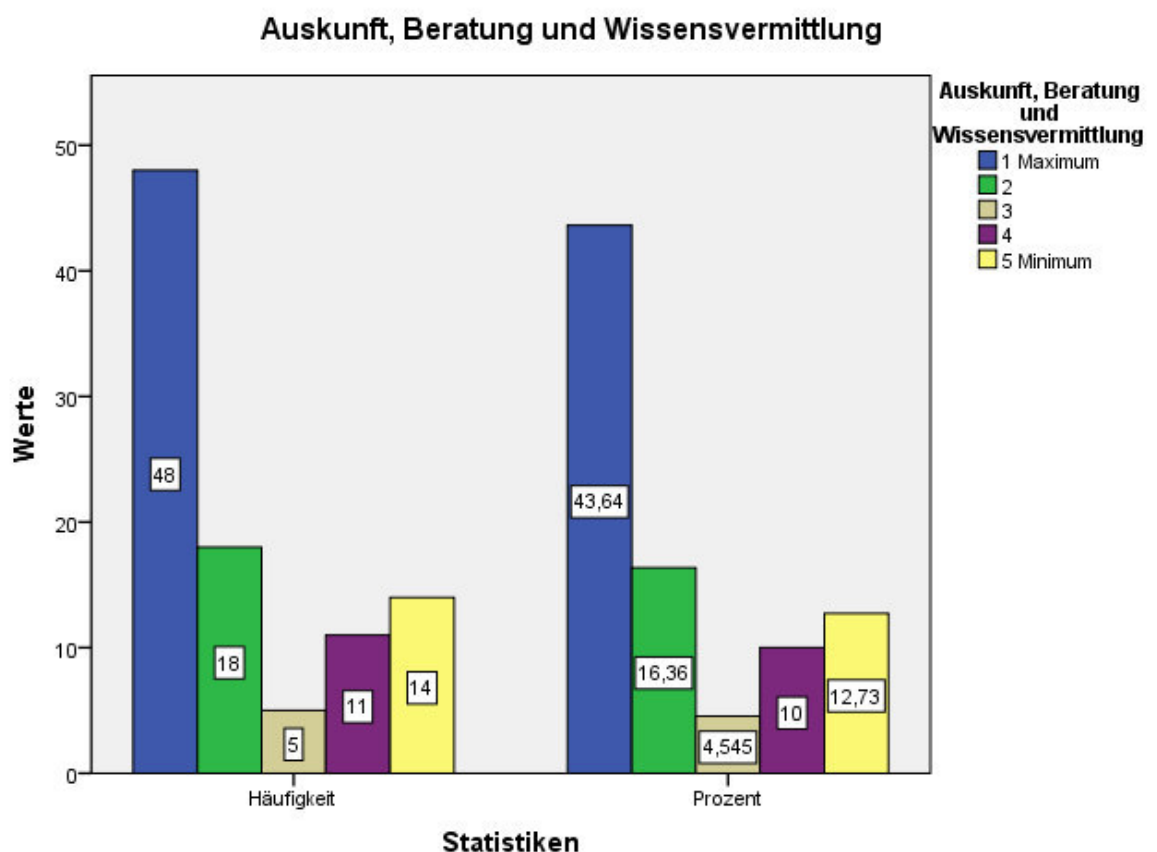


Abbildung 12: Frage 2 - Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung

Mit 26,32% der Stimmen wird die „Bibliothek als Aufenthaltsort und Treffpunkt“ ausgewählt und mit 28,57% der Bereich der „Ausleihe“.

Auffällig an diesen Ergebnissen ist zum einen, dass die Bereiche „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ sowie die „Programm-/ Veranstaltungs- und Öffentlichkeitsarbeit“ häufig ausgewählt werden. So werden auch der Bereich der „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“ sowie die Kategorie „Bibliothek als

Aufenthaltort und Treffpunkt“ und die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“ häufig ausgewählt und dementsprechend priorisiert.

Diese Ergebnisse bestätigen die vorangegangene Hypothese, dass die Mehrheit der Teilnehmer angibt, die Kernkompetenzen ihrer Bibliothek in Tätigkeitsbereichen mit Kundenkontakt zu sehen.

Zum anderen sind auch die Bereiche auffällig, welche nicht ausgewählt werden. Die Bereiche, die sich innerhalb des Bestandsmanagements befinden wie bspw. die „Technische Bearbeitung / Einarbeitung“ werden von 90,0% der Befragten nicht ausgewählt. Auch der Bereich der „Sacherschließung/ Katalogisierung“ wird von 81,8% der Teilnehmer außer Acht gelassen. Mit dem Bereich der „Bestandspflege und Bestandserhaltung“ wurde ähnlich verfahren, da er von 78,2% der Befragten nicht ausgewählt wird. Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass die Teilnehmenden den Bereich des Bestandsmanagements nicht primär als zukünftig relevanten Bereich bewerten. Dies weist ihn zusätzlich als einen solchen Bereich aus, welcher nicht zu den hoheitlichen Aufgaben im bibliothekarischen Bereich zählt, sondern einen Stellenwert einnimmt, der sich im besonderen Maß für Outsourcing eignet. Die hoheitlichen Aufgaben sind demnach jene, die sich im unmittelbaren Kundenkontakt abspielen und von den Befragten als künftig relevante Schwerpunkte ausgewiesen werden.

Frage 3 Welche internen Tätigkeiten würden Sie innerhalb Ihrer Bibliothek als personalintensivste beschreiben?

Der Bereich, der durch die Teilnehmenden auf den fünften Platz gewählt wird, ist mit 13,6% der abgegebenen Stimmen der Bereich „Technische Bearbeitung/ Einarbeitung“. Mit jeweils 10,9% folgen die Bereiche der „Sacherschließung/ Katalogisierung“, die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“ und das Thema „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“. Der Bereich „Bestandsaufbau und Erwerbung“ wird von 10,0% der Befragten ausgewählt.

Der Bereich „Sacherschließung/ Katalogisierung“ hat mit 16,4% der abgegebenen Stimmen den vierten Platz inne. Diesem folgt die Kategorie „Bestandsaufbau und Erwerbung“ mit 15,5% und mit 11,8% die „Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen“. Auf dem dritten Platz befinden sich mit 19,1% der Bereich der „Bestandspflege und Bestandserhaltung“ und mit

18,2% die „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“. 14,5% der Befragten wählen „Bestandsaufbau und Erwerbung“ aus. Der Bereich der „Programm-/ Veranstaltungs-/ und Öffentlichkeitsarbeit“ wurde mit 20,9% der Stimmen auf den zweiten Platz gewählt. Diesem folgt die Kategorie „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“ mit 17,3% der abgegebenen Stimmen. Der Bereich „Bestandsaufbau und Erwerbung“ kann 15,5% der Stimmen verzeichnen. Die Bereiche, welche von den Befragten als die arbeitsintensivsten ausgewählt werden, sind mit 30,0% der Stimmen die „Ausleihe“, mit 24,5% die „Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung“ und mit 20,9% der Bereich der „Programm-/ Veranstaltungs-/ und Öffentlichkeitsarbeit“. Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass die Bereiche im unmittelbaren Kundenkontakt von den Befragten nicht nur als am relevantesten, sondern auch als die arbeitsintensivsten wahrgenommen werden. Bspw. wird die „Programm-/ Veranstaltungs- und Öffentlichkeitsarbeit“ von 81 der 110 möglichen Befragten den Plätzen eins bis fünf zugewiesen. Demnach empfinden alle Teilnehmer diesen Bereich als einen der personalintensivsten.

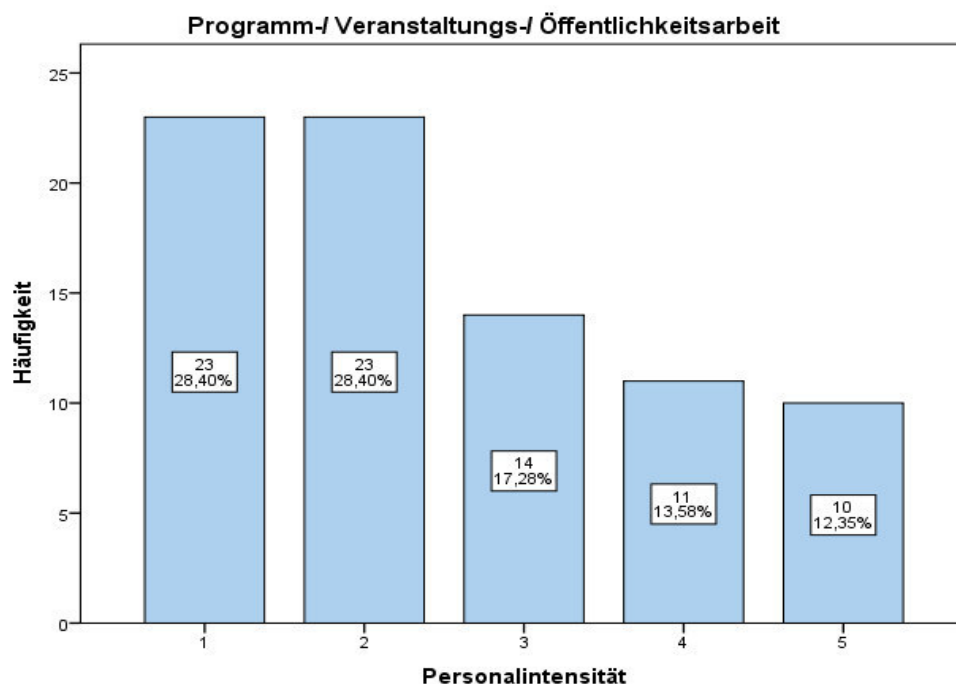


Abbildung 13: Frage 3 - Programm-/Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit

Auffällig sind, wie auch in Frage 2, die Bereiche, die von den meisten der Teilnehmenden ausgelassen werden. 82,7% der Befragten entscheiden sich dazu, die „Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern“ nicht auszuwählen. Die



„Bibliothek als Aufenthaltsort und Treffpunkt“ wird von 80,9% der Befragten ebenfalls nicht als personalintensiv deklariert. Die Kategorie „Bibliothek als Lehr- und Lernort“ wird von 74,5% der Teilnehmenden unbeantwortet gelassen.

### Zwischenfazit und Handlungsempfehlungen

Die Werte der Umfrage verdeutlichen den Wandel, der innerhalb der Öffentlichen Bibliotheken stattgefunden hat und der weiter fortschreitet. Die Verlagerung der Kernkompetenzen auf die Tätigkeiten in direktem Kundenkontakt sowie eine stärkere Verlagerung auf die Programm- und Veranstaltungsarbeit lassen sich deutlich erkennen. Auch die DBS verzeichnet einen drastischen Anstieg innerhalb des Veranstaltungsangebots der Jahre 2006 – 2016 um 50,5%.<sup>103</sup> Die Besuche verzeichnen ebenfalls einen Aufschwung innerhalb dieses Zeitraums. Auch wenn es von 2012 bis 2015 einen Rückgang der Besuche gab, steigt die Zahl seit 2016 wieder an und hat sich im Vergleich zu 2006 um 3,0% erhöht. Diese statistischen Zahlen bestätigen die Diskussion, welche seit einiger Zeit im bibliothekarischen Umfeld geführt wird. Die stärkere Publikumsorientierung ist in vollem Gange. Der Fokus liegt zwar immer noch auf dem Bereich der Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung, jedoch auch auf dem Bereich der Programm- und Veranstaltungsarbeit. Dass diese Tätigkeiten äußerst arbeits- und zeitintensiv sind, konnten die Umfrageergebnisse ebenfalls authentifizieren.

Dies bestätigen auch die Angaben der DBS, die zwischen 2006 und 2016 einen Zuwachs von 0,6% an VZÄ trotz eines Rückgangs der meldenden Institutionen um 15% erfasst hat.<sup>104</sup> Die Öffentlichen Bibliotheken sollten die von ihnen gemachten Angaben und die Ergebnisse dieser Umfrage als Basis dafür nehmen, ihre eigenen internen Kernkompetenzen grundlegend zu hinterfragen und zu überprüfen. Danach sollte eine Analyse darüber stattfinden, welche Dienstleistungen für Outsourcing in Frage kommen und wie dieses Vorhaben eingeleitet und umgesetzt werden soll.

---

<sup>103</sup> Eigene Auswertung der DBS der Berichtsjahre 2006-2016.

<sup>104</sup> Eigene Auswertung der DBS der Berichtsjahre 2006-2016.

## 6.2. Frageblock 2 – Bestandsmanagement

Der zweite Frageblock beschäftigt sich mit dem Bereich des Bestandsmanagements in Öffentlichen Bibliotheken. Die Kanäle, welche zur Akquise genutzt werden, sowie die technische Einarbeitung und Sacherschließung haben einen besonders hohen Stellenwert. Es wird danach gefragt, in welchem Ausmaß welche Dienstleistungen innerhalb des Bestandsmanagements erbracht werden und aus welchen Gründen diese nicht ausgelagert werden.

Frage 4 Verfügt Ihre Bibliothek über ein Bestandskonzept zum Bestandsaufbau?

Frage 4 bildet die erste Frage des neuen Frageblocks. Die aufgestellte Hypothese, dass weniger als die Hälfte der befragten Öffentlichen Bibliotheken über ein Bestandskonzept verfügen, konnte falsifiziert werden. Die Mehrheit der befragten Personen (56,4%) geben an, dass ihre Bibliothek über ein Bestandskonzept zum Bestandsaufbau verfügt. Lediglich 34,5% geben an, keines zu nutzen. Die Frage, wie genau diese Bestandskonzepte aufgebaut sind und wie konkret diese umgesetzt werden, bleibt an dieser Stelle jedoch unbeantwortet.

Frage 5 Wie hat sich Ihr Medienetat in den letzten 3 Jahren verändert?

Auch innerhalb von Frage 5 konnte die aufgestellte Hypothese falsifiziert werden. Diese besagt, dass die Minderheit der Teilnehmer angibt, der Etat habe in den letzten drei Jahren stagniert. Allerdings geben 50,46% der Befragten an, dass der Medienetat „gleich geblieben“ sei. Die Mehrheit der verbleibenden Hälfte der Befragten gibt an, dass sich der Medienetat „leicht erhöht“ (21,10%) oder sogar „stärker erhöht“ habe (5,5%). Eine leichte (10,09%) bis stärkere (8,26%) Verminderung konnte lediglich bei einem geringen Teil der Befragten registriert werden. Diese Werte stimmen mit den Werten der DBS der letzten Jahre überein, welche im Vergleich zum Berichtsjahr 2006 einen Anstieg der Erwerbungsausgaben von 21,8% bestätigen. Die Erwerbungsausgaben der

letzten Jahre stiegen ebenfalls auf bis zu 4,1% im Jahr 2015 und auf bis zu 3,8% im Jahr 2016 an.<sup>105</sup>

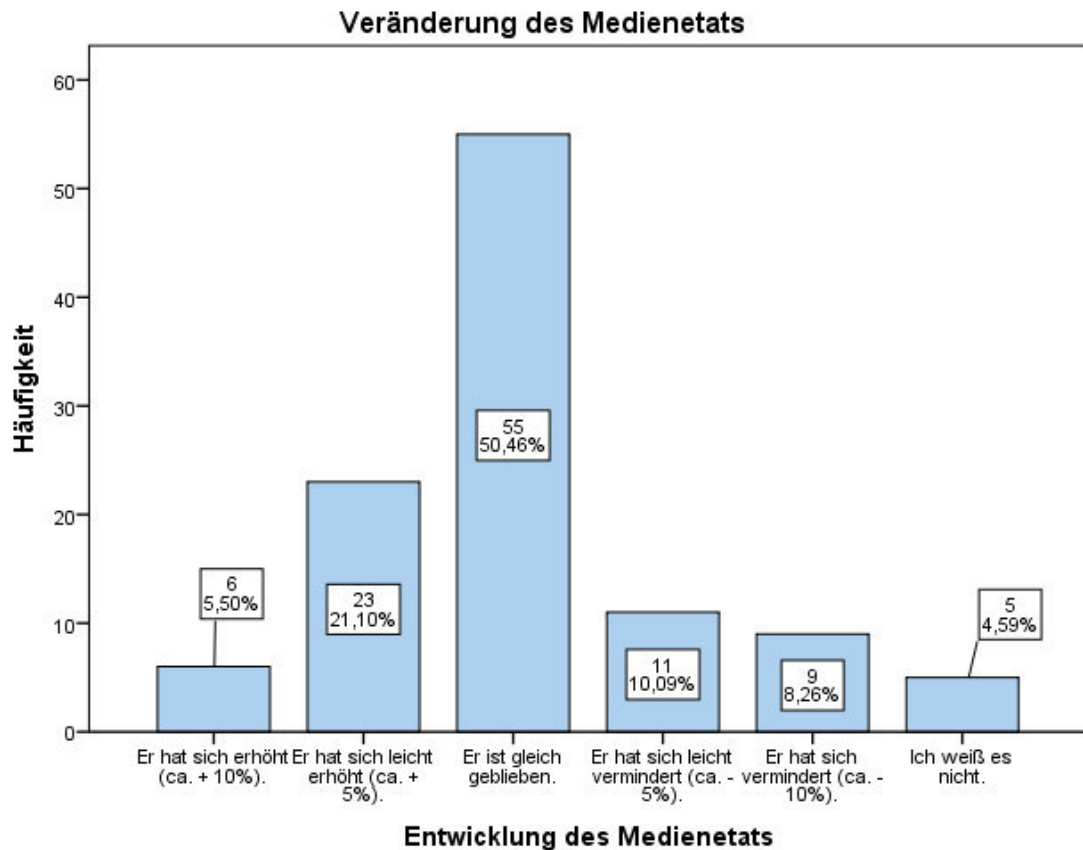


Abbildung 14: Frage 5 - Entwicklung des Medienetats

Frage 6 Welche Kanäle werden zur Auswahl neuer Medien genutzt?

Die aufgestellte Hypothese zu Frage 6 besagt, dass die Mehrheit der Befragten angibt, bibliotheksspezifische Kanäle zur Auswahl neuer Medien zu nutzen. Dies kann durch die abgegebenen Antworten bestätigt werden.

90% (99 Stimmen) der Befragten sagen aus, „Bestseller-Listen“ zurate zu ziehen. 87,3% (96 Stimmen) geben an, „Nutzerempfehlungen“ zu priorisieren. 80,9% (89 Stimmen) der Personen bestätigen, den „ID“ zu nutzen. Zudem geben einige Befragte innerhalb des Freitextfeldes der anderen Kanäle an, die Neuerwerbungslisten der DNB zurate zu ziehen.

Auffällig ist hier, dass die Rubrik der Internetplattformen lediglich von 13,6% (15 Stimmen) ausgewählt wird. Als beispielhafte Seiten werden u.a.

<sup>105</sup> Eigene Auswertung der DBS der Berichtsjahre 2006-2016.

„Perlentaucher.de“ und „Krimicouch.de“ aufgeführt. Häufiger werden mit 30,9% (34 Stimmen) „Amazon“ und mit 40,0% (44 Stimmen) die „Fachzeitschriften“ genutzt. Auch die „Empfehlungen von Verlagen“ haben mit 50,9% (56 Stimmen) einen hohen Stellenwert innerhalb der Medienauswahl der Öffentlichen Bibliotheken. Dies bestätigt, dass die Öffentlichen Bibliotheken weiterhin gerne auf die herkömmlichen Recherchewege zurückgreifen und nur in seltenen Fällen Kanäle aus dem nicht bibliothekarischen Bereich wie bspw. Amazon zurate ziehen.

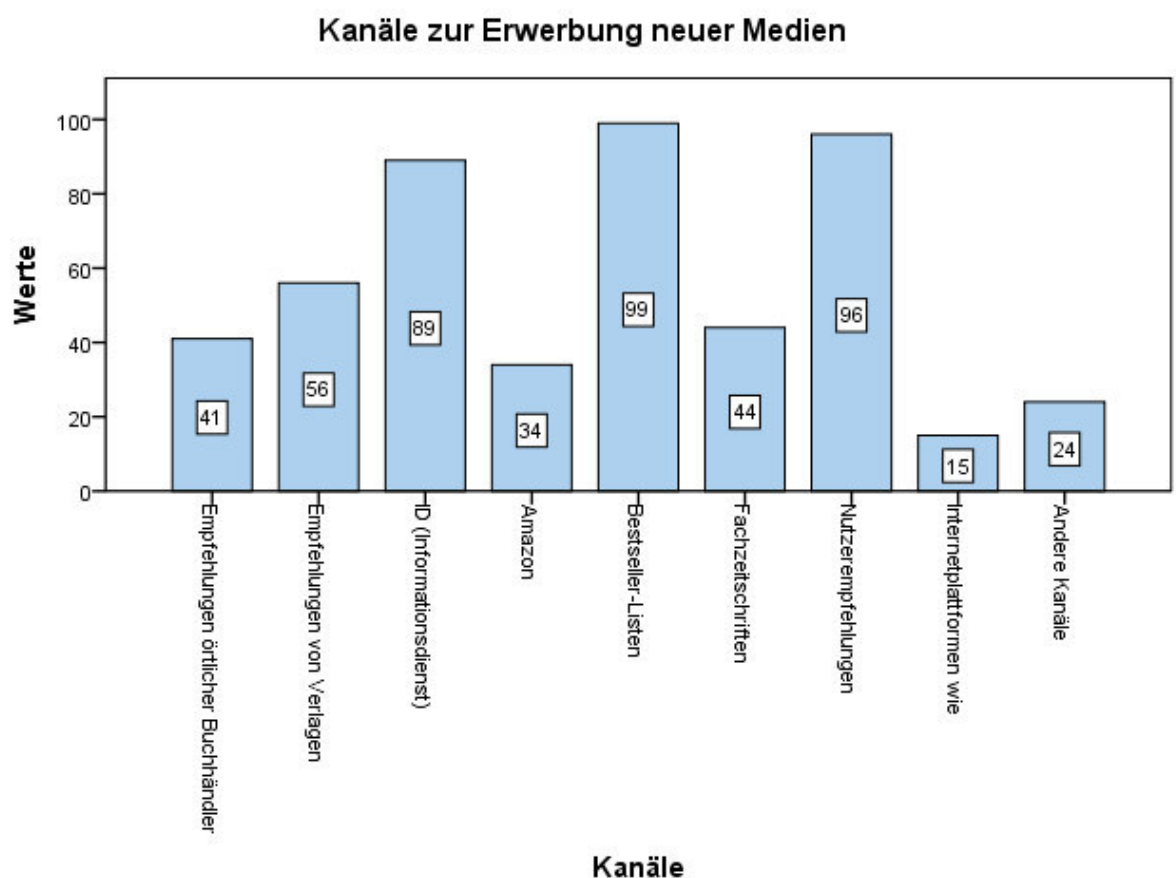


Abbildung 15: Frage 6 - Kanäle zur Erwerbung neuer Medien

Frage 7 Katalogisiert Ihre Einrichtung selbst?

Die Hypothese, dass die Mehrheit der Befragten angibt, die Katalogdaten komplett oder überwiegend selbst aufzubereiten, wird durch insgesamt 42,7% (47 Stimmen) der Befragten bestätigt. 11,8% (13 Stimmen) der Teilnehmer geben zudem an, dass sie ungefähr die Hälfte aller Medien eigenständig katalogisieren. Dabei wählen 23,6% (26 Stimmen) der Teilnehmenden aus, die Daten

größtenteils einzukaufen, und 12,7% (14 Stimmen) geben an, die Daten komplett zu kaufen. Lediglich 13,6% (15 Stimmen) der Teilnehmer geben zudem an, die Daten über einen Verbund zu beziehen.

Die gewonnenen Ergebnisse bestätigen, dass im Bereich der Katalogisierung das Potential steckt, Auslagerungen vorzunehmen, um Personal- und Sachkosten zu sparen.

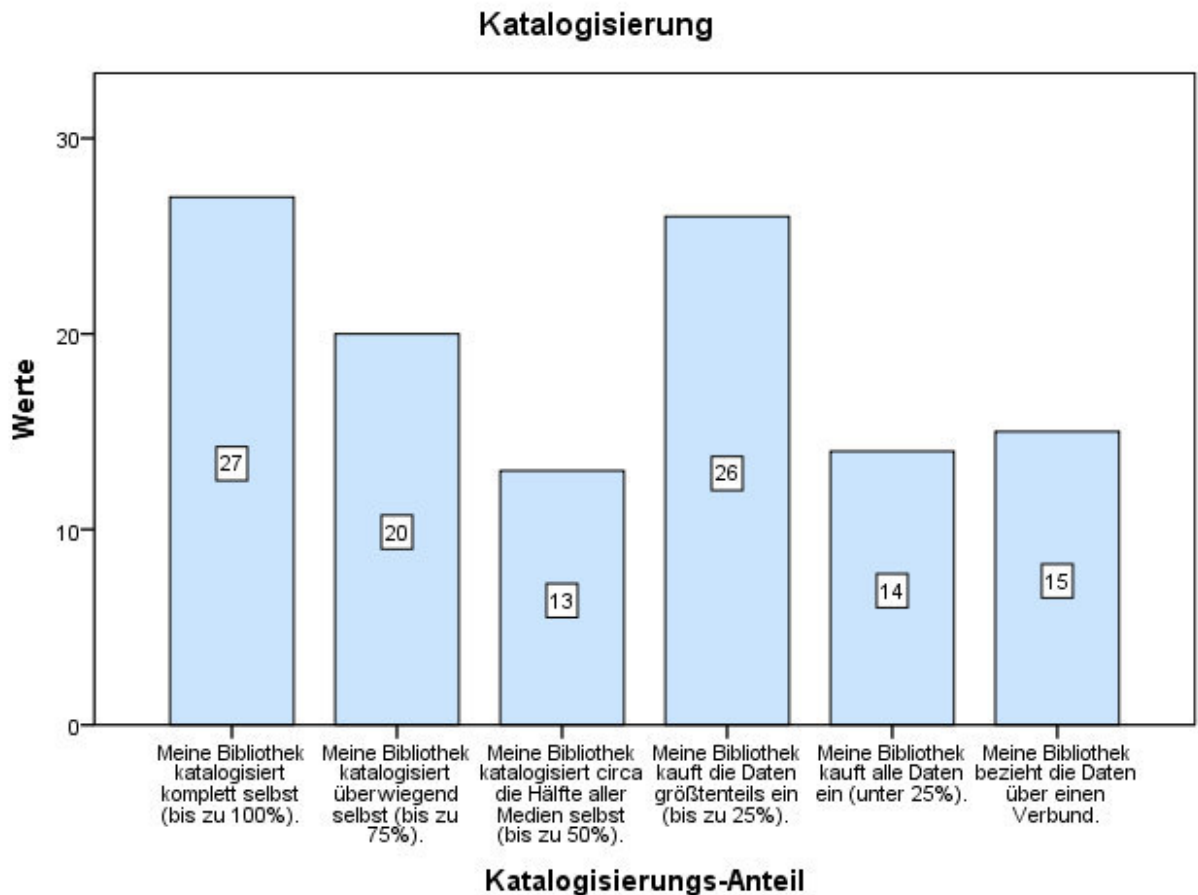


Abbildung 16: Frage 7 Katalogisierung

#### Frage 8 Systematisiert Ihre Einrichtung selbst?

Im direkten Vergleich zu der zuvor beantworteten Frage 7 sind die Ergebnisse im Bereich der Systematisierung eindeutiger. Fast die Hälfte der Befragten (48,2%/ 53 Stimmen) gibt an, komplett selbst zu systematisieren. Weitere 16,4% (18 Stimmen) der Teilnehmenden geben an, überwiegend selbst zu systematisieren, während jeweils 10,9% (jeweils 12 Stimmen) auswählen, bis zu 50% aller Medien selbst zu systematisieren bzw. die Daten größtenteils zu kaufen.

Lediglich 6,4% (7 Stimmen) der Befragten kaufen die gesamten Daten ein und 8,2% (9 Stimmen) der Teilnehmer beziehen die Daten über einen Verbund. Diese Ergebnisse stimmen mit der zuvor aufgestellten Hypothese der eigenständigen Erstellung der Katalogdaten überein.

Die auffällig erhöhten Werte im Bereich der Systematisierung gehen damit einher, dass einige Öffentliche Bibliotheken eine hauseigene Systematik verwenden, welche von externen Dienstleistern nicht angeboten wird. Hier ist zu fragen, ob die eigene Systematisierung unter dem Zeit- und Kostenaspekt effizient ist oder ob das modifizierte Regelwerk nicht den regulären Systematiken angepasst werden sollte, damit die Möglichkeit besteht, diesen Prozess outzusourcen.

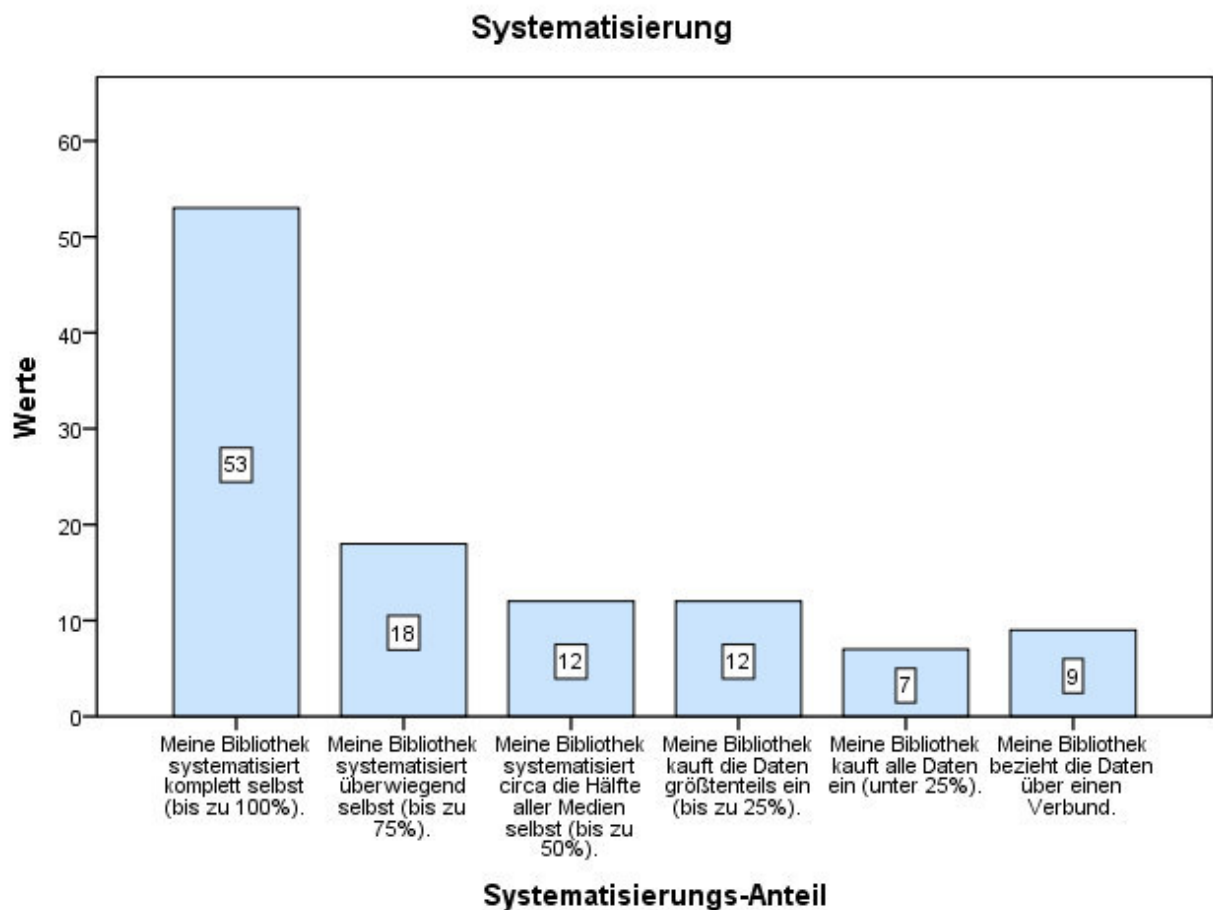


Abbildung 17: Frage 8 - Systematisierung

Frage 7./8.a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Katalogdaten nicht komplett ein?

Durch die Filterung nach den Fragen 7 und 8 beantworteten 75 Teilnehmende die Frage 7./8.a.). Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, welche am häufigsten ausgewählt werden, sind mit jeweils 17,3% „Es fehlen die nötigen Sachmittel.“ sowie „Es ist günstiger, die Daten selbst zu gewinnen.“. Der Kostenaspekt ist somit bei der Mehrzahl der Befragten das größte Hindernis.

Die Antwortmöglichkeiten „Die Mitarbeiter haben das nötige Know-How.“ und „Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Daten.“ folgen mit jeweils 16,0%. Lediglich 5,3% der Teilnehmenden geben an, dass die Erstellung der Katalogdaten ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit ist, welcher nicht abgegeben werden sollte.

Auffällig an diesen Antworten ist die hohe Anzahl an Befragten, die sich dazu entschieden haben, unter „Anderes“ ihre eigene Antwortmöglichkeit zu hinterlassen. Diese 17 Rückmeldungen lassen sich zu folgenden Aussagen zusammenfassen:

- Die Daten stehen nicht in der gewünschten Qualität zur Verfügung | Teilweise fehlerhafte Daten
- Die Daten der AV-Medien und Noten fehlen oft
- Katalogdaten stehen nicht schnell genug zur Verfügung
- Multilingualer Bestand
- Lokale Besonderheiten
- Angst, Personalstellen abbauen zu müssen

Einige Antworten sowie die zusammengefasste Antwort „Die Daten stehen nicht in der gewünschten Qualität zur Verfügung | Teilweise fehlerhafte Daten“ können sich übergreifend der vorgegebenen Antwort „Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Daten.“ zuordnen lassen. Jedoch wird auch hier deutlich, dass Bibliotheken mit dem Einkauf von Katalogdaten auch einen eventuellen Abbau von Personalstellen befürchten. Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass Outsourcing weiterhin den Ruf hat, durch die Verlagerung der Arbeit nach außen, die internen Personalkapazitäten zu gefährden.

Frage 9 Werden die gekauften Medien von Ihrer Einrichtung selbst eingearbeitet?

Im Vergleich zu den Antworten von Frage 8 fallen die Ergebnisse von Frage 9 ähnlich aus. Die Hypothese, dass die Öffentlichen Bibliotheken ihre Medien komplett oder überwiegend selbst bearbeiten, da sie der Meinung sind, dass dies günstiger sei, kann durch die Umfrageergebnisse ebenfalls bestätigt werden. Insgesamt 50,91% der Teilnehmenden bestätigen, ihre Medien komplett oder überwiegend selbst einzuarbeiten. Lediglich 8,18% der Befragten entscheiden sich dafür, alle ihre Medien bearbeitet einzukaufen. Die verbleibenden Teilnehmer geben entweder mit 20,91% an, ca. die Hälfte der Medien ausleihfertig einzukaufen, oder mit 20%, die Medien größtenteils bearbeitet zu erwerben.

Da die Anfangsfragen bereits Aufschluss darüber gegeben haben, dass die technische Einarbeitung nicht zu den künftigen Schwerpunkten der bibliothekarischen Arbeit zählt, sollte auch hier über die Potentiale einer Auslagerung nachgedacht werden.

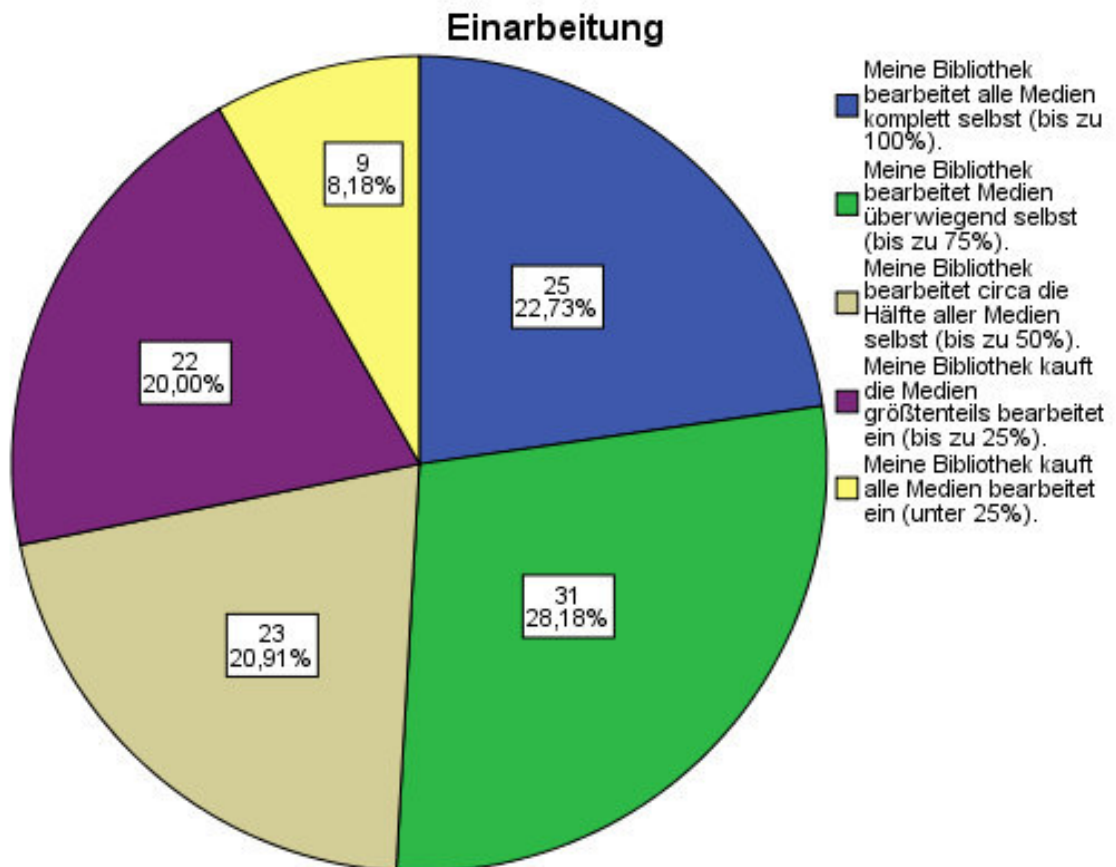


Abbildung 18: Frage 9 Einarbeitung



Frage 9.a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Medien nicht komplett ausleihfertig ein?

Es konnten 61 Antworten verzeichnet werden. Dabei haben 36,1% und damit die Mehrheit der Befragten angegeben, dass es für sie „günstiger sei, die Medien selbst zu bearbeiten“. 19,7% der Personen geben an, dass die Mitarbeiter über das nötige Know-how verfügen und dies der Hintergrund sei, weshalb die Medien nicht ausleihfertig erworben werden. Auffällig an den Ergebnissen ist ebenfalls, dass 16,4% der Befragten davon Gebrauch gemacht haben, unter „Anderes“ ihre individuelle Antwort zu hinterlassen. Diese können absteigend in folgende Aussagen zusammengefasst werden:

- Der lokale Buchhandel soll unterstützt werden.
- Das Angebot erstreckt sich nicht auf alle Medien.
- Die Aktualität ist gefährdet.
- Ehrenamtliche Mitarbeiter oder Mini-Jobber erledigen die Arbeit.

Auffällig ist ebenfalls, dass der Aspekt der Qualität, welcher beim Bezug der Katalogdaten eine große Rolle gespielt hat, im Bereich der Einarbeitung an Wichtigkeit zu verlieren scheint. Lediglich 6,6% der Befragten befürchten eine mangelhafte Qualität und lediglich 5,0% der Teilnehmenden geben an, dass der Bereich der Einarbeitung ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit sei, welcher nicht abgegeben werden sollte.

Demnach ist auch hier der Kostenfaktor, nicht zuletzt in Bezug auf die fehlenden Sachmittel, der am häufigsten genannte Grund (14,8%). Jedoch ist festzustellen, dass der Aspekt der Qualität im Bereich der Einarbeitung um 2/3 niedriger bewertet wird.

### Zwischenfazit und Handlungsempfehlungen

Wie die Ergebnisse der Analyse gezeigt haben, besorgt ein großer Teil der Befragten die Erstellung der Katalogdaten sowie die Einarbeitung der Medien immer noch selbst. Da gerade diese bibliothekarischen Arbeitsbereiche innerhalb des Bestandsmanagements ein großes Outsourcing-Potential haben, muss deren bisherige Umsetzung hinterfragt werden. Das Potential von Einsparungen der Personal- und Sachkosten sollte eigentlich genügen, um diesen Aufgabenbereich auszulagern. Da die Antworten auf Frage 9.a.) zeigen, dass das Personal keine qualitativen Einbußen befürchtet oder die Einarbeitung für

einen wichtigen bibliothekarischen Aspekt hält, sondern lediglich der Annahme besteht, die Abgabe dieses Arbeitsbereichs sei nicht rentabel, kommt Outsourcing hier im Besonderen in Frage. Die Angst des Personals vor einem Abbau der Stellen muss, wie in Kapitel 3.6. beschrieben, neutralisiert werden.

Schwieriger gestaltet sich der Bereich der Katalogisierung und Systematisierung. Hier spiegeln sich die Ängste vor qualitativen Einbußen deutlich wieder. Die Teilnehmer sind nicht nur davon überzeugt, dass es günstiger sei, die Daten selbst zu gewinnen, sondern haben darüber hinaus auch schlechte Erfahrungen im Bereich des Einkaufs von Katalogdaten gemacht oder befürchten diese. Demnach besteht die Wichtigkeit auch hier darin, die bereits vorhandenen Ängste abzubauen, indem die Vor- und Nachteile des Outsourcings individuell für die jeweilige Einrichtung offen kommuniziert und die Mitarbeiter in den Entscheidungsprozess eingebunden werden

### 6.3. Frageblock 3 – Outsourcing

Der dritte Frageblock beschäftigt sich mit dem Thema Outsourcing. Hier besteht die Relevanz wie bereits in Kapitel 5 beschrieben darin, auch die persönliche Tendenz derer zu ermitteln, die noch keine Erfahrungen im Bereich des Outsourcings gemacht haben. Durch die Filterung wird gewährleistet, dass sich die Personen mit Outsourcing-Erfahrung klar von denen ohne eine solche unterscheiden und die Werte dementsprechend differenziert betrachtet werden können.

Frage 10 Wie bewerten Sie folgende Aussagen zu Outsourcing in Bibliotheken?

Frage 10 liegt der Hypothese zugrunde, dass die Mehrheit der Befragten bisher noch keine oder nur wenig Erfahrungen im Bereich Outsourcing gemacht haben. Diese Hypothese konnte falsifiziert werden.

Lediglich 10% der Befragten geben an, noch keine oder wenig Erfahrungen in diesem Bereich gemacht zu haben. Über 50% der Teilnehmer hingegen wählen aus, sich bereits auf Erfahrungen berufen zu können. Die unterschiedlichen Statements zu Outsourcing im bibliothekarischen Bereich werden positiver bewertet als erwartet wurde.

Bspw. geben 58,1% an, dass Outsourcing ihren beruflichen Alltag erleichtere und lediglich 12,7% der Befragten widersprechen dieser Auffassung. Auf die Aussage, „Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich“, reagieren lediglich 14,5% der Personen mit Zustimmung und 58,1% mit Ablehnung.

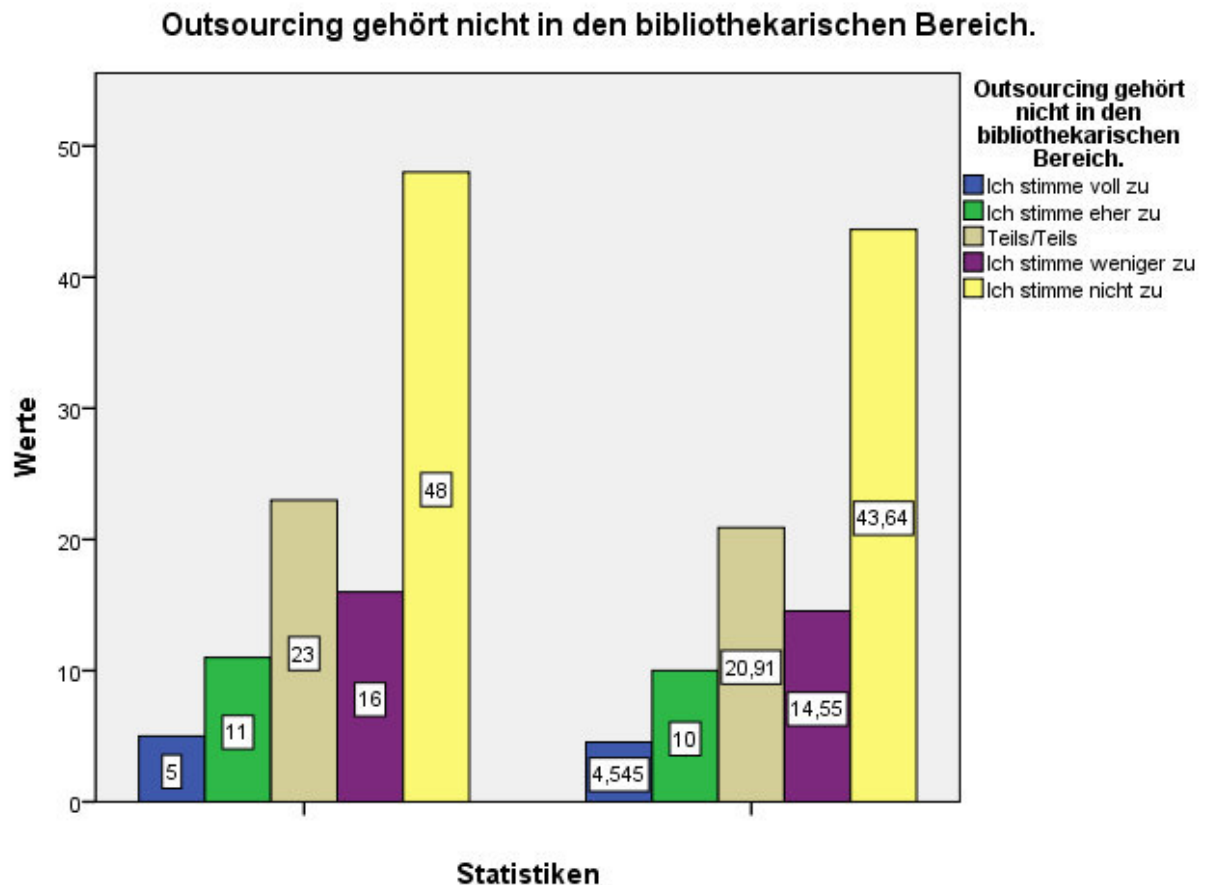


Abbildung 19: Frage 10 Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich

Die Aussage, durch externe Dienstleister könne die Qualität der bibliothekarischen Arbeit gemindert werden, wird umstrittener beantwortet. 10% der Befragten stimmen dieser Aussage vollkommen zu und 23,6% lehnen diese ab. Die übrigen Teilnehmer bewegen sich mit ihren Antworten im mittleren Bereich, wobei 30% diesem weniger zustimmen. Ebenfalls kontrovers sind die Ergebnisse zu folgender Aussage: „Durch externe Dienstleister gibt es weniger Arbeitsplätze in Bibliotheken.“ 18,2% der Personen sind sich ihrer Tendenz unschlüssig und ebenfalls 18,2% stimmen dieser Aussage weniger zu. 20,9% stimmen der Aussage jedoch eher zu und lediglich 22,9% widersprechen ihr vollkommen. Die restlichen 12,7% der Teilnehmer geben an, der Aussage voll und ganz zuzustimmen.

Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass Mitarbeiter der Öffentlichen Bibliotheken Outsourcing zwar positiv wahrnehmen und seine Qualitäten und Potentiale erkennen, jedoch weiterhin skeptisch sind, sobald explizit die externen Dienstleister hinzu kommen. Dabei liegen die Ängste zwar auch innerhalb des Bereichs der mangelhaften Qualität der Arbeitsergebnisse, v.a. jedoch überwiegt die Angst vor einem Verlust des Arbeitsplatzes oder der Rationalisierung des bibliothekarischen Aufgabenbereichs.

Frage 11 Verfügt Ihre Bibliothek über Selbstverbuchungsautomaten?

Die Auswertung ergibt, dass weniger als die Hälfte der Öffentlichen Bibliotheken innerhalb dieser Befragung nicht über Selbstverbuchungsautomaten verfügen (46,4%). Es geben jedoch 8,2% der Personen an, dass Automaten in ihrer Bibliothek zurzeit in Planung seien, und 32,7% verfügen bereits über mehr als einen Selbstverbuchungsautomaten. Demnach lässt sich behaupten, dass die Mehrzahl der Öffentlichen Bibliotheken bereits das Potential des Outsourcings innerhalb der Ausleihe und damit einer teilweisen oder ganzen Auslagerung der persönlichen Ausleihe erkannt hat.

Frage 12 Hat sich Ihre Bibliothek bereits mit dem Thema „Make-or-Buy“ (Überlegungen zum Outsourcing von Dienstleistungen) auseinandergesetzt?

Die Analyse der Ergebnisse zeigt, dass 49,1% der Befragten angeben, sich bereits mit dem Thema beschäftigt zu haben. Die verbleibenden Teilnehmer (39,1%) gibt an, sich noch nicht mit dem Thema auseinandergesetzt zu haben. Hier lässt sich lediglich mutmaßen, ob dies daran liegt, dass der englische Begriff „Make-or-Buy“ einigen unbekannt ist, oder ob sich tatsächlich lediglich 49,1% der Personen damit befassen haben.

Frage 13 Können Sie als Bibliothek frei darüber entscheiden, Outsourcing-Angebote in Anspruch zu nehmen?

Dieser Frage liegt die Hypothese zugrunde, dass Öffentliche Bibliotheken generell selbst darüber entscheiden dürfen, ob sie Outsourcing in Anspruch nehmen wollen oder nicht. Lediglich 30,9% der Befragten wählen „ja“ aus. Weitere 35,5% geben an, dass sie teilweise selbst über die Nutzung von Outsourcing bestimmen dürfen. Auffällig ist jedoch, dass 39% der

Teilnehmenden angeben, keine freien Entscheidungen bzgl. dieses Themas treffen zu können. Dabei ist der am häufigsten genannte Grund, dass es finanziell nicht möglich sei. Darauf folgen die politischen sowie personellen Gründe. Drei Personen machten zusätzliche Angaben, in denen sie vermerken, dass ihre Bibliothek gemeinsam mit der Stadt einen Vertrag gegen Outsourcing vereinbart habe, dass Outsourcing nicht von der Direktion gewünscht sei, weil bereits schlechte Erfahrungen mit Outsourcing gemacht wurden. Diese Angaben verdeutlichen, dass die Mehrheit der Teilnehmenden zwar komplett oder teilweise frei darüber entscheiden darf outzusourcen, es jedoch weiterhin Vorbehalte und Hindernisse gibt, die dem Outsourcing in Öffentlichen Bibliotheken entgegenstehen.

Frage 13.1. Nutzt Ihre Einrichtung bereits Angebote externer Dienstleistungsunternehmen?

Die Hypothese geht davon aus, dass die Mehrheit der Befragten Outsourcing in Anspruch nehmen würde, wenn es erlaubt wäre. Die Auswertung kann dies bestätigen: 64 der 73 Personen, denen es erlaubt ist, Outsourcing zu nutzen, geben an dies bereits in Anspruch zu nehmen. Lediglich 12,3% nutzen noch kein Outsourcing. Die nachfolgenden Fragen 13.1.a.) bis 13.1.f.) richten sich an die besagten 64 Personen, welche bereits Outsourcing in Anspruch nehmen.

Frage 13.1.a.) Wie lange werden diese Angebote bereits in Anspruch genommen?

Vorangegangener Frage liegt die Hypothese zugrunde, dass eine Kooperation zwischen einer Öffentlichen Bibliothek und einem externen Dienstleister zumeist drei bis fünf Jahre bestehen bleibt. Diese Hypothese kann falsifiziert werden, da 59,4% der Teilnehmenden angeben, dass ihre Outsourcing-Kooperationen bereits über zehn Jahre bestehen. Lediglich 7,8% geben an, sie würden seit drei bis fünf Jahren outsourcen und 17,2% nutzen die Angebote externer Dienstleistungsanbieter bereits zwischen fünf bis zehn Jahren. Lediglich 3,1% der Personen geben an, Outsourcing zwischen ein bis drei Jahren zu betreiben. Demnach ist Outsourcing kein neues Phänomen, das Öffentliche Bibliotheken erst jetzt erreicht, sondern ein Weg, der schon lange gegangen wird.

Frage 13.1.b.) In welchen Bereichen befinden sich diese Angebote?

Der Bereich, welcher mit der höchsten Anzahl an Angaben am häufigsten outgesourct wird, ist der Bereich des Bestandsaufbaus und der Erwerbung. 84,4% der Teilnehmenden geben an, innerhalb dieses Bereichs outzusourcen. Mit 79,9% folgt die technische Bearbeitung und Einarbeitung und mit 71,9% die Katalogisierung.

Die Hypothese, dass die Bereiche, welche am meisten outgesourct werden, Teile des Bestandsmanagement sind, kann somit bestätigt werden. Die „Sacherschließung“ wird von 42,2% der Befragten ausgewählt und die Kategorie „Programm- und Veranstaltungsarbeit“ wird von 18,8% angegeben. Der Bereich des Bestandsabbaus und der Deakquisition wird lediglich von 3,1% als Outsourcing-Kategorie angegeben.

Die Möglichkeit unter „Sonstiges, nämlich“ eigene Antworten zu hinterlassen, wird von vier Personen in Anspruch genommen. Diese geben an, die Ausleihe, die Onleihe, den IT-Bereich und den Bereich der Digitalisierung zusätzlich auszulagern.

#### Wo wird bereits outgesourct

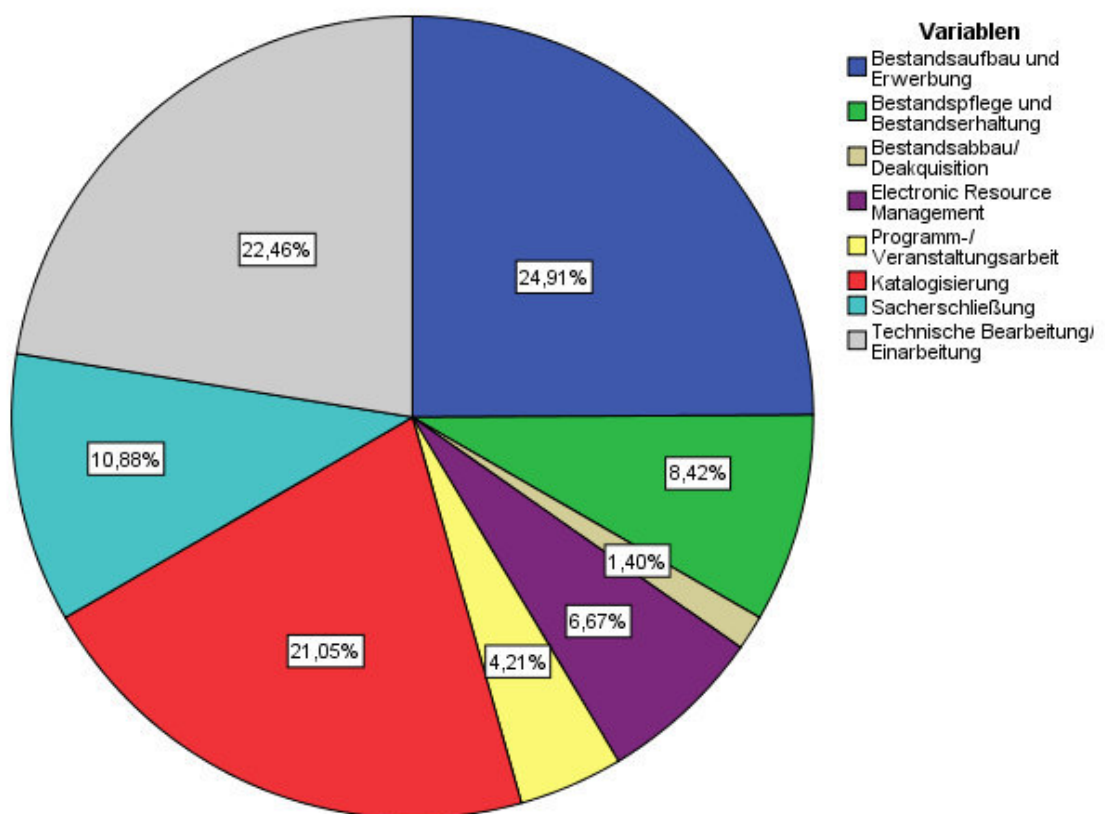


Abbildung 20: Frage 13.1.b.) Wo wird bereits outgesourct

Frage 13.1.c.) Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung durch den Einsatz von Outsourcing?

Von den 64 Personen, die bereits Outsourcing in ihrer Öffentlichen Bibliothek nutzen, geben 84,4% an, die „Zeitersparnis“ als höchstes Ziel zu sehen. Der „bessere Einsatz des Personals“ wird von 45 Personen ausgewählt. Den dritten Platz belegt die „bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen“ mit 59,4%. Die „Kostensparnis“ wird lediglich von 15 Teilnehmenden ausgewählt, welches jedoch damit zusammen hängen kann, dass diese mit den drei zuvor genannten Antwortmöglichkeiten einhergeht. Drei Befragte haben unter „Anderes, nämlich“ die Möglichkeit genutzt, ihre persönlichen Antworten zu hinterlassen. Diese umfassen die Kompensation des Personalmangels, die Kompetenz-/Qualitätssteigerung sowie den Abbau von Stellen. Demnach lässt sich feststellen, dass die Outsourcing-Ziele mit den Ergebnissen der Antworten der Öffentlichen Bibliotheken übereinstimmen.

Frage 13.1.d.) Wurden diese Ziele erreicht?

Auffällig an der Beantwortung dieser Frage ist, dass keiner der 64 möglichen Teilnehmer mit „nein“ gestimmt hat. Lediglich 6,3% der Befragten geben „eher nein“ an. Die absolute Mehrheit hingegen (71,9%) gibt an, dass ihre Ziele erreicht wurden. Dabei stimmen 29,7% mit „ja“ und 42,2% mit „eher ja“. Ebenfalls auffällig ist, dass die Teilnehmer sich innerhalb dieser Frage am eindeutigsten positioniert haben. Während bei anderen Fragen oft die Antwort „Teils/Teils“ ausgewählt wird, um eine unentschlossene Meinung zum Ausdruck zu bringen, konnten hier klar die Tendenzen der Befragten erfasst werden.

Frage 13.1.e.) Würden Sie gerne in weiteren Bereichen die Angebote externer Dienstleistungsanbieter nutzen?

Markant an den Ergebnissen dieser Frage ist die hohe Zahl der Teilnehmer, welche mit 29,7% angegeben haben, nicht zu wissen, ob sie in weiteren Bereichen outsourcen wollen. 34,4% geben an, ihr bisheriges Outsourcing nicht weiter ausdehnen zu wollen, und 36,0% der Befragten entscheiden sich dafür, gerne weiter outsourcen zu wollen.

Frage 13.1.f.) In welchen weiteren Bereichen würden sich diese Angebote befinden?

Der Bereich, welcher durch die 23 Teilnehmenden, die sich mehr Outsourcing vorstellen könnten, am häufigsten ausgewählt wird, ist die „technische Bearbeitung/ Einarbeitung“. 60,9% (14 Stimmen) der Befragten würden innerhalb dieses Bereichs gern weiter outsourcen. Die Antwortmöglichkeit „Katalogisierung“ folgt mit 52,2% (12 Stimmen) der teilnehmenden Stimmen. Auf Bestandsaufbau und Erwerbung sowie den Bereich der „Programm- und Veranstaltungsarbeit“ fallen zudem jeweils 39,1% (jeweils 9 Stimmen) der Antworten. Das „ERM“ und die „Sacherschließung“ werden von 34,8% (8 Stimmen) bzw. 26,1% (6 Stimmen) der Personen ausgewählt. 17,4% (9 Stimmen) geben an, den Bestandsaufbau outsourcen zu wollen und 8,7% (2 Stimmen) können sich dies auch für die „Bestandspflege und Bestandserhaltung“ vorstellen.

Die Möglichkeit unter „Sonstiges, nämlich“ seine eigene Antwortmöglichkeit zu ergänzen, wird von einer Person genutzt. Diese gibt an, gerne zusätzlich den EDV-Bereich abgeben zu wollen. Demnach liegen die Bereiche, für die Outsourcing zusätzlich gewünscht ist, ebenfalls im Bestandsmanagement einer Öffentlichen Bibliothek.

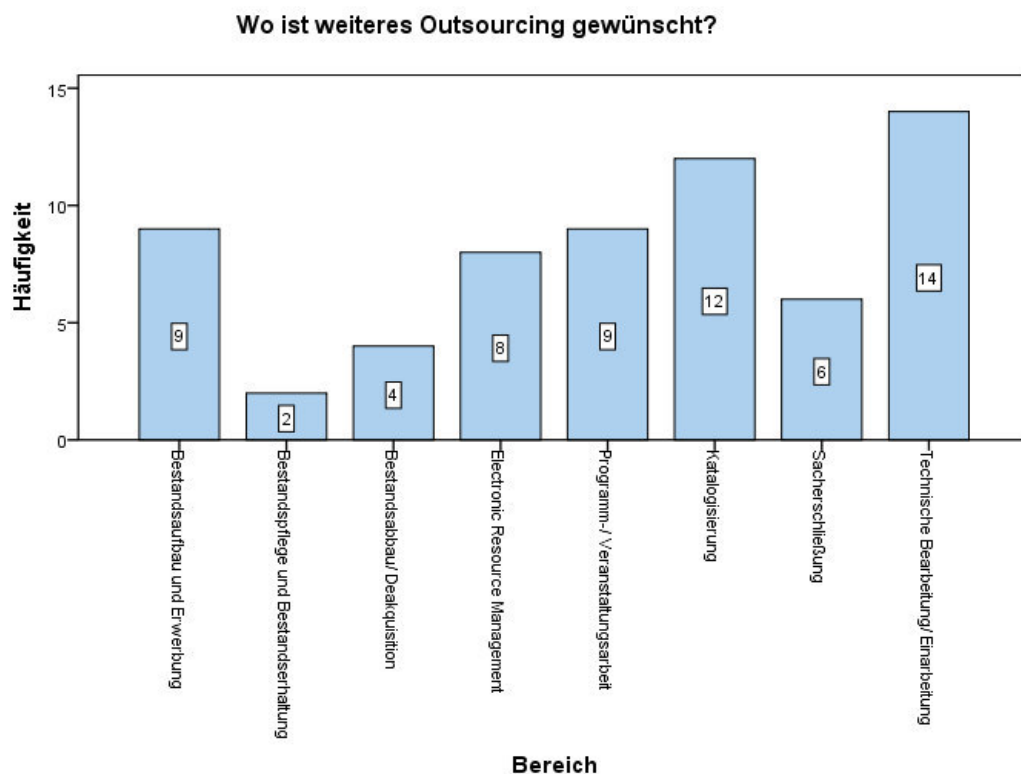


Abbildung 21: Frage 13.1.f.) Wo ist weiteres Outsourcing gewünscht



Frage 13.2. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen? & 13.2.a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?

Diese Frage wird an die neun Personen gerichtet, welche in Frage 13.1. angegeben haben, Outsourcing nicht zu nutzen, obwohl sie dies dürfen. 3,6% dieser Befragten geben an, es in folgenden Bereichen nutzen zu wollen: „Bestandsaufbau und Erwerbung“, „Bestandspflege und Bestandserhaltung“, „Bestandsabbau/ Deakquisition“, „ERM“, „Programm- und Veranstaltungsarbeit“, „Katalogisierung“ und „Sacherschließung“.

Frage 13.3. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen, wenn dies möglich wäre? &

13.3.a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?

Diese Frage richtet sich an die 37 Teilnehmer, welche in Frage 13 angeben, nicht darüber entscheiden zu können, Outsourcing in Anspruch zu nehmen. 13,5% der befragten Personen geben an, auch nicht outsourcen zu wollen, wenn dies erlaubt wäre. Gründe dafür sind bspw. die Angst vor Personaleinsparungen, der Wunsch keine externen Dienstleister mit einzubeziehen, das mangelnde Vertrauen in Outsourcing, dass die eigenen Mitarbeiter ebenfalls ausreichend qualifiziert seien und dass keine finanzielle Möglichkeit bestände.

59,5% geben an, Bedarf nach Outsourcing zu erkennen. Diese Teilnehmenden favorisieren mit 81,8% ihrer Stimmen die „technische Bearbeitung/ Einarbeitung“. Mit 77,8% der Ergebnisse folgt der Bereich der „Katalogisierung“ und mit 54,5% die „Sacherschließung“. Mit jeweils fünf abgegebenen Stimmen teilen sich das „ERM“ und die „Programm-/Veranstaltungsarbeit“ den fünften Platz. 13,7% würden gerne den Bereich der Bestandspflege outsourcen und eine Person den Bestandsabbau. Demnach favorisieren auch die Teilnehmenden, welche offiziell nicht outsourcen dürfen, die Bereiche des Bestandsmanagement.

### Handlungsempfehlungen

Wie die Auswertung des Outsourcing-Teils bereits zeigt, stehen die Befragten dem Thema positiver und offener gegenüber als zunächst erwartet wurde. Ebenfalls ist anzumerken, dass sich die Hypothesen, in denen beschrieben wird, dass die Bibliotheken die größten Outsourcing-Potentiale im Bereich des Bestandsmanagements sehen, bestätigen lassen.

Ein Großteil der Teilnehmenden nutzt bereits Outsourcing oder hat sich mindestens damit auseinandergesetzt. Gerade im Bereich der Selbstverbuchung wurde das Outsourcing-Potential in Bezug auf den „arbeitenden Kunden“ bereits erkannt. Ebenfalls sind die Antworten auf die Stellungnahmen zu Outsourcing in Frage 10 durchweg positiv zu betrachten. Das Outsourcing wird im bibliothekarischen Bereich nicht nur akzeptiert, sondern bereits als Erleichterung des beruflichen Alltags wahrgenommen. Im Gegensatz dazu stehen die Bibliotheken, in denen über Outsourcing nicht frei entschieden werden kann.

Ein Anteil von 39,1%, der keine Entscheidungsgewalt hat, ist im Vergleich zu einem Anteil von 66,4%, der frei oder teilweise frei darüber entscheiden kann, gerade unter dem Aspekt, der bereits lange bestehenden Outsourcing-Kooperationen, ein auffällig hoher Wert für das Berichtsjahr 2017, ebenfalls unter dem Aspekt, dass über die Hälfte dieser Personen dazu tendieren würde, Outsourcing in Anspruch zu nehmen. Eine gezieltere Kommunikation über die Bedürfnisse und Potentiale der Bibliothek mit der Instanz, welche der Auslagerung im Wege steht, sollte beiden Parteien nahe gelegt werden.

#### 6.4. Frageblock 4 – Externe Dienstleistungsanbieter

Die Analyse des vierten Fragenblocks untersucht die Antworten bzgl. der externen Dienstleistungsanbieter, welche überwiegend innerhalb der Freitextfelder abgegeben wurden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und des Umfangs wurden die abgegebenen Antworten zu passenden Antwortkategorien und Stichsätzen zusammengefasst.

Frage 14 Haben Sie Vorschläge oder Wünsche, welche Dienstleistungen externe Dienstleistungsunternehmen zusätzlich anbieten sollten?

Diese Frage wird von 104 Teilnehmern beantwortet. Dabei geben 58,7% der Befragten an, dass sie keine Vorschläge oder Wünsche an externe Dienstleistungsanbieter haben. 32,7% der Personen nutzen, die Antwortmöglichkeit „ich weiß es nicht“ und enthalten sich somit indirekt. Lediglich 8,7% der Teilnehmer haben ihre Vorstellungen von erweiterten Dienstleistungsangeboten skizziert. Der Wunsch nach einem Angebot im Bereich des Veranstaltungsmanagements wird von drei Personen benannt. Eine schnellere Auftragsabwicklung, um die Aktualität der Medien zu gewährleisten,

wird von zwei Befragten gefordert. Das Angebot eines Einstelldienstes sowie von Etatverwaltungsprogrammen wird ebenfalls vorgeschlagen. Zudem sollte IT-Unterstützung in Form von Websitekonfiguration angeboten werden.

Frage 15 Was könnten externe Dienstleistungsanbieter tun, um Sie als Kunden zu gewinnen?

Von 183 Mitarbeitenden einer Bibliothek, die sich an der Umfrage beteiligen, beantworten 47 Personen aus Bereichen der Wissenschaftlichen- und der Öffentlichen Bibliotheken diese Frage. Der Vollständigkeit sowie der Interessengleichheit halber wurden nicht nur die Antworten der Öffentlichen Bibliotheken analysiert. Die zum Teil sehr ausführlichen Antworten können in absteigender Reihenfolge zu folgenden Themenschwerpunkten zusammengefasst werden. Demnach wurden die Schwerpunkte, die oben stehen, von mehr Teilnehmenden benannt und haben demnach einen höheren Stellenwert als die niedrigeren.

- Wunsch nach mehr bibliothekarischer Sorgfalt
- Bessere Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Dienstleister
- Mehr Flexibilität | Einbezug individueller Bedürfnisse
- Wunsch nach besserer Kommunikation zwischen den Bibliotheken und den Dienstleistern
- Engere und persönlichere Kundenbetreuung
- Umfangreichere Konzepte, welche die Interessen der Bibliotheken besser abdecken
- Eine schnellere Umsetzung der Aufträge, um die Aktualität der Medien zu gewährleisten
- Offensivere Kundenakquise | Bemühung, die Bibliothek als Kunden zu gewinnen
- Know-How über kommunale Zwänge bspw. kleinerer Stadtbibliotheken
- Wunsch nach günstigeren Konditionen

Markant ist hier, dass der Wunsch nach günstigeren Konditionen einen eher geringen Stellenwert hat, während die Kommunikation zwischen den beiden Kooperationspartnern als am wichtigsten erachtet wird. Dies legt nahe, dass die Konditionen und die Umsetzung zwar keine geringe Priorität, die individuelle Kommunikation und die Aussicht auf mehr Flexibilität jedoch einen höheren Stellenwert haben.

## Handlungsempfehlungen

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Bibliotheken sich neben den wirtschaftlichen Bedürfnissen nach geringeren Kosten und zeitigerer Umsetzung ihrer Aufträge vor allem eine bessere Kommunikation wünschen. Innerhalb dieser Kommunikation befänden sich die engere Betreuung der Kunden und die gesteigerte Flexibilität, indem besser auf die individuellen Wünsche der Bibliotheken eingegangen wird. Fraglich ist, ob die externen Dienstleistungsanbieter die Zeit und die Kapazitäten haben, um auf die Wünsche der Bibliotheken nach persönlicherer Kundenakquise und individuellerer Beratung einzugehen. Gerade größere Unternehmen, die Hunderte von Bibliotheken aller Größen betreuen, können einem solchen Wunsch einer jeden Bibliothek in den seltensten Fällen aus Gründen der Effektivität nachkommen. Die umfangreicheren Konzepte, besonders unter dem Aspekt, dass einige Teilnehmer angeben, sich mehr Angebote im Bereich des Veranstaltungsmanagement zu wünschen, sollte den externen Dienstleistern eine Lücke in ihrer Angebotspalette aufzeigen. Da häufig gefordert wird, eine schnellere Auftragsabwicklung zu leisten, sollte den externen Dienstleistungsanbietern nahe gelegt werden, bspw. mehr Personal zu akquirieren und ihre internen Prozesse neu zu strukturieren, und so eine schnellere Abwicklung gewährleisten zu können.

## 7. Fazit und Ausblick

Da im vorangegangenen Kapitel bereits Zwischenfazit gezogen und konkrete Handlungsempfehlungen ausgesprochen wurden, wird innerhalb dieses Kapitels davon Gebrauch gemacht ausschließlich ein allgemeines Fazit sowie einen allgemeinen Ausblick in die Zukunft des Outsourcings in Bibliotheken zu geben. Übergreifend lassen sich die Ergebnisse folgendermaßen zusammenfassen: Die Resultate sind erfreulicher und eindeutiger als erwartet wurde. Outsourcing wird nicht nur von Wissenschaftlichen Bibliotheken genutzt, sondern ist, wie die Dauer der bestehenden Outsourcing-Kooperationen bestätigt, innerhalb der vergangenen zehn Jahre auch in den Öffentlichen Bibliotheken ein wichtiges

Thema geworden. Die Mehrheit der Bibliotheken hat sich bereits mit dem Thema Outsourcing auseinander gesetzt und/oder ist sogar schon innerhalb dieses Bereiches aktiv.

Die Bibliotheken haben bereits umfassende Erfahrungen mit externen Dienstleistern gemacht und Outsourcing-Kooperationen bestehen dabei ebenfalls länger als erwartet wurde. Die Offenheit gegenüber der Auslagerung bestimmter Aufgabenbereiche ist deutlich spürbar. Besonders der Bereich des Bestandsmanagement hat sich als Ausschnitt des bibliothekarischen Bereichs herausgestellt, innerhalb dessen Outsourcing nicht nur empfehlenswert ist, sondern bereits umgesetzt wird.

Externe Dienstleister übernehmen hier vorzugsweise die Aufgaben der Erstellung von Katalogdaten und der Einarbeitung der Medien. Die Öffentlichen Bibliotheken sind in ihren Kooperationen bereits so weit, dass sie genau wissen, was sie sich von ihren Kooperations-Partnern wünschen. Dabei fielen natürlich auch Wünsche bezüglich günstigeren Konditionen und einer schnelleren Umsetzung auf, jedoch überwiegen die Forderungen nach besserer Kommunikation und einer persönlicheren Betreuung.

Die Öffentlichen Bibliotheken sehen die externen Dienstleister deutlich stärker als Partner auf dem Weg zu einem optimalen Bibliotheks-Angebot und nicht, als reine „Dienstleistungsanbieter“. Jedoch ist es utopisch zu behaupten, dass nicht auch weiterhin Vorbehalte und Ängste eine Rolle innerhalb der Outsourcing-Beziehungen spielen. Einige skeptischere Mitarbeiter im bibliothekarischen Bereich sehen Outsourcing weiterhin als Bedrohung ihres Arbeitsplatzes, ihres Aufgabenbereichs oder sogar der bibliothekarischen Sorgfalt an. Diese Vorbehalte werden sich nicht einfach auflösen indem eine bessere Aufklärung stattfindet oder die betreffenden Mitarbeiter andere Aufgabenbereich zugewiesen bekommen.

Vielmehr ist es wichtig, auf die Sorgen und Ängste dieser Mitarbeiter einzugehen indem vor dem Entschluss des Bezugs von Outsourcing eine ausreichende Aufklärung stattfindet und die Mitarbeiter so auf das Kommende vorbereitet werden. Spezielle Schulungen und Fortbildungen könnten dafür konzipiert oder aber Externe zur Umsetzung dieser in die eigene Bibliothek eingeladen werden.. Außerdem sollte man sich von dem Gedanken frei machen, dass Outsourcing

eine Alternative ist, die jeden begeistern wird. Es ist ein umstrittenes und häufig diskutiertes Thema, welches nicht jeden überzeugen kann.

Denn grundsätzlich lässt sich feststellen, dass es eine positive Grundeinstellung zum Thema Outsourcing gibt und viele bereits den Mut und den Willen haben dies umzusetzen. Im konkreten Bezug auf die Forschungsfrage

*„Wie nutzen und werten Öffentliche Bibliotheken Outsourcing? Eine Analyse des Ist-Zustands und der Wahrnehmung“* kann man demnach davon sprechen, dass Outsourcing bereits ausführlich und langfristig im Bereich des Bestandsmanagements genutzt wird und auch weiterhin ein großes Thema bleiben wird. Gerade die Ergebnisse derer, denen es nicht erlaubt ist Outsourcing zu nutzen sowie derer denen es erlaubt ist, die es aber noch nicht nutzen sind interessant. Diese zeigen dass auch in diesen Fällen, in denen Outsourcing noch kein Bestandteil der Arbeitskultur ist, dieses trotzdem durchweg positiv und gewinnbringend aufgenommen wird. Die Öffentlichen Bibliotheken haben die Vorteile der Zeit-, Kosten- und Arbeitersparnis wahrgenommen und sind dabei das Optimum für sich zu erreichen.

Auch in Bezug auf die bereits erwähnte Verschiebung der Relevanz des Bereichs Bestandsmanagement bezüglich des stattfindenden Paradigmenwechsels hat man Outsourcing bereits als vorteilhaft erkannt. Man ist sich einig, dass eine Verschiebung der Wichtigkeit hin in den publikumsorientierten Bereich besteht, welcher ein neues Generationsprofil der Bibliothekswelt hervorbringen wird. Um diesem Profil gerecht werden zu können ist es unabdingbar, die Prioritäten und dementsprechend auch die Ressourcen zu verlagern. Outsourcing stellt hier einen bereits bekannten Helfer dar, der flexibel und individuell auf die sich verschiebenden Bedürfnisse zugeschnitten und eingesetzt werden kann. Es ist also zu erwarten, dass sich die Bibliotheken in den kommenden Jahren intensiver und radikaler mit Outsourcing beschäftigen werden müssen um den steigenden Anforderungen einer sich prägnant wandelnden Bibliothekswelt weiterhin gerecht werden zu können.

## Literaturverzeichnis

Beger, Gabriele (1994): Outsourcing, Privatisierung, Bibliothek. Rechtliche Aspekte. In: *Bibliotheksdienst* 28 (1994), S. 1066–1073.

Bibliotheksportal, URL: <https://bibliotheksportal.de/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Börsenblatt.net: Streit um Auslagerung – Hugendubel bestückt  
Landesbibliothek Berlin; 2017, URL: [https://www.boersenblatt.net/artikel-streit\\_um\\_auslagerung\\_.1362790.html](https://www.boersenblatt.net/artikel-streit_um_auslagerung_.1362790.html) (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Büchner, Wolfgang (Hg.) (2008): Erfolgreiche Auslagerung von Geschäftsprozessen. Köln: Bank-Verl. Online verfügbar unter [http://deposit.d-nb.de/cgi-bin/dokserv?id=3054503&prov=M&dok\\_var=1&dok\\_ext=htm](http://deposit.d-nb.de/cgi-bin/dokserv?id=3054503&prov=M&dok_var=1&dok_ext=htm).

Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (1993): Bibliotheken '93. Strukturen - Aufgaben - Positionen. Leipziger Fassung. Göttingen.

Das Zeitalter des kreativen Endnutzers - Die LernLab-, Creatorspace- und Makerspace-Bewegung und die Bibliotheken: Meinhardt, Haike; 2014; In: BuB 66 (2014)

DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik: Gesamtauswertungen, URL: <https://wiki1.hbz-nrw.de/pages/viewpage.action?pageId=84541466> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: ekz-Daten stehen für Qualität, URL: <http://www.ekz.de/de/medien-services/dienstleistungen/lektoratsdienste/datendienste/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Fortsetzungen, URL: <http://www.ekz.de/medien-services/dienstleistungen/fortsetzungen/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Gebündelte Kompetenz – die Lektoratsdienste, URL: <http://www.ekz.de/medien-services/dienstleistungen/lektoratsdienste/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Medienbearbeitung, URL: <http://www.ekz.de/medien-services/dienstleistungen/bearbeitungsdienstleistungen/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Medienboxen, URL: <http://www.ekz.de/de/schule-bibliothek/produkte/medienboxen/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Neue Bücher für Schulen, URL: <http://www.ekz.de/de/schule-bibliothek/produkte/neue-buecher-fuer-schulen/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

ekz.bibliotheksservice: Standing Order – Medienlieferungen im Abo, URL: <http://www.ekz.de/de/medien-services/bibliothekarische-dienste/standing-orders/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Gantert, Klaus (2016): Bibliothekarisches Grundwissen. 9., vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin, Boston: De Gruyter Saur.

Gradmann, Stefan; Umlauf, Konrad (Hg.) (2014): Lexikon der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. LBI. Stuttgart: Hierseemann.

Griebel, Rolf; Schäffler, Hildegard; Söllner, Konstanze (Hg.) (2016): Praxishandbuch Bibliotheksmanagement. Unter Mitarbeit von Eva Anne Frantz. Broschierte Ausgabe. Berlin, Boston: De Gruyter Saur (Reference).

Ilten, Paul (2010): Outsourcing-Entscheidungen. Eine Bewertung aus multitheoretischer Sicht. Lahr: WHL Wiss. Hochschule Lahr (Schriften der Wissenschaftlichen Hochschule Lahr, 23).



Köhler-Frost, Wilfried; Bergweiler, Uwe (Hg.) (2005): Outsourcing. Schlüsselfaktoren der Kundenzufriedenheit. 5., vollst. neu bearb. Aufl. Berlin: Schmidt.

Make-or-Buy-Entscheidungen in Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Kosten für die Medienbearbeitung, Münz, Barbara; Wirtz, Natalia, 2004 Stuttgart

URL: [https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjFw63nqo\\_aAhUlxRQKHYOIAD0QFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fhdms.bsz-bw.de%2Ffiles%2F416%2Fmuenz\\_wirtz.pdf&usg=AOvVaw2jYIsj2zob3D6\\_CoSqvgUi](https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjFw63nqo_aAhUlxRQKHYOIAD0QFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fhdms.bsz-bw.de%2Ffiles%2F416%2Fmuenz_wirtz.pdf&usg=AOvVaw2jYIsj2zob3D6_CoSqvgUi) (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Neues Deutschland: Die Hugendubelisierung; Wesenmüller, Ellen; 2017, URL: <https://www.neues-deutschland.de/artikel/1062055.die-hugendubelisierung.html> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

TAZ Archiv: Ein erbitterter Kulturkampf; Messmer, Susanne; 2017, URL: <http://www.taz.de/!5450671/> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Voß, Gerd Günter; Rieder, Kerstin (2015): Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt am Main: Campus-Verl.

Windau, Bettina (Hg.) (1997): Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken. Gütersloh: Verl. Bertelsmann-Stiftung.

Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Über uns, URL: <https://www.zlb.de/ueber-uns/ueber-uns/ueber-uns.html> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Wohin geht die ZLB?, URL: <https://www.zlb.de/ueber-uns/presse/pressemitteilung-detail/article/wohin-geht-die-zlb.html> (Letzter Aufruf: 28.03.2018)

## Darstellungsverzeichnis

Abbildung 1: Make-Or-Buy-Grafik.....	14
Abbildung 2: Beispiel eines ID-Zettels .....	23
Abbildung 3: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 7 und 8.....	36
Abbildung 4: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 7./8. a.) .....	37
Abbildung 5: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 10 .....	38
Abbildung 6: Outsourcing-Entscheidungswege zu Frage 13 .....	39
Abbildung 7: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 13. 1. e.) .....	41
Abbildung 8: Screenshot der Online-Ansicht von Frage 13. 2. a.) .....	42
Abbildung 9: Frage 1 - Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung .....	47
Abbildung 10: Frage 1 - Bibliothek als Lehr- und Lernort.....	48
Abbildung 11: Frage 1 - Technische Bearbeitung/ Einarbeitung.....	49
Abbildung 12: Frage 2 - Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung .....	51
Abbildung 13: Frage 3 - Programm-/Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit .....	53
Abbildung 14: Frage 5 - Entwicklung des Medienetats .....	56
Abbildung 15: Frage 6 - Kanäle zur Erwerbung neuer Medien .....	57
Abbildung 16: Frage 7 Katalogisierung .....	58
Abbildung 17: Frage 8 - Systematisierung .....	59
Abbildung 18: Frage 9 Einarbeitung.....	61
Abbildung 19: Frage 10 Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich.....	64
Abbildung 20: Frage 13.1.b.) Wo wird bereits outgesourct .....	67
Abbildung 21: Frage 13.1.f.) Wo ist weiteres Outsourcing gewünscht.....	69
Abbildung 22: Screenshot Willkommenseite .....	89
Abbildung 23: Druckansicht der Fragebogens Seite 1 .....	90
Abbildung 24: Druckansicht der Fragebogens Seite 2 .....	91
Abbildung 25: Druckansicht der Fragebogens Seite 3 .....	92
Abbildung 26: Druckansicht der Fragebogens Seite 4 .....	93
Abbildung 27: Druckansicht der Fragebogens Seite 5 .....	94
Abbildung 28: Druckansicht der Fragebogens Seite 6 .....	95
Abbildung 29: Druckansicht der Fragebogens Seite 7 .....	96
Abbildung 30: Druckansicht der Fragebogens Seite 8 .....	97
Abbildung 31: Druckansicht der Fragebogens Seite 9 .....	98
Abbildung 32: Feldbericht Seite 1 .....	99

Abbildung 33: Feldbericht Seite 2 .....	100
Abbildung 34: Feldbericht Seite 3 .....	101
Abbildung 35: Feldbericht Seite 4 .....	102
Abbildung 36: Feldbericht Seite 5 .....	103
Abbildung 37: Feldbericht Seite 6 .....	104
Abbildung 38: Feldbericht Seite 7 .....	105
Abbildung 39: Feldbericht Seite 8 .....	106
Abbildung 40: Feldbericht Seite 9 .....	107
Abbildung 41: Feldbericht Seiten 10 .....	108

## Anhang

Weitere inhaltliche Anhänge sowie die Rohdaten der Umfrage liegen der dazugehörigen CD bei. Auf dieser befinden sich u.A. die Facebook-Mini-Umfrage, weitere Screenshots bzw. die Druckansicht des Fragebogens sowie der Feldbericht der Umfrage.

### Anhang 1 – Facebook-Mini-Vorbefragung

Die Antworten der bereits in Kapitel 5.3. erwähnten Vorumfrage wurden in ihrer ursprünglichen Form belassen um die Authentizität zu gewährleisten. Die Antworten trugen mitunter zur Fragenfindung, Hypothesen- und Fragebogenformulierung bei.

#### Vorumfrage zum Thema Outsourcing/ Prozessvergabe an Externe via Facebook

Die Vorumfrage wurde am 01.05.2017 in einer studentischen Facebook-Gruppe von Bibliothekswissenschaftlern des 4-8 Semesters durchgeführt. Es konnten 10 Antworten auf die folgenden acht Fragen verzeichnet werden. Der Vollständigkeit halber wurden auch die Antworten aus dem Bereich der wissenschaftlichen Bibliotheken übernommen. Dabei wurde davon Gebrauch gemacht die Antworten und Fragen in ihrer originalen Form zu belassen und lediglich einzelne Rechtschreibfehler ausgebessert. Die Schreibweise und Sinnhaftigkeit der Antworten aber auch der Fragen wurde beibehalten.

1. Lagert die Bibliothek Prozesse aus? Lässt bspw. die Folierung o.Ä. woanders machen?
  - Ja, CDs werden für RFID in Hüllen verpackt, Bücher einschlagen.
  - Ja, meine Bibliothek lässt die Folierung bei dem Buchhändler machen, von dem sie die Medien bezieht.
  - Ja, ich meine, dass die Bücher komplett technisch bearbeitet (Folie und Signaturen) in der Bibliothek ankommen.
  - Ja, neuerdings teilweise die Folierung bei Hugendubel (günstiger als bei der ekz)

- 95% der Bücher werden von der Ekz, dem Örtlichen Buchhandel und der Litfassbuchhandlung foliiert. Die Rückenschilder werden zu circa 50% von der EKZ fertig geliefert.
- Teilweise Ja, durch die EKZ
- Teils, teils
- Ich glaube die macht so gut wie alles selber bis auf das Einbinden der Bücher.
- In beiden bisher kennengelernten Bibs gab es eine eigene Abteilung 'technische Buchbearbeitung', wo foliiert und etikettiert wurde.
- Es wird überhaupt nicht foliiert, und wenn dann selbst.

→ Fünf von zehn Befragten geben an, dass Prozesse im Bereich der Medienbearbeitung ausgelagert werden. Drei Befragte geben an, dass teilweise Folierungen o.Ä. durch Externe übernommen werden. Die zwei verbleibenden Befragten haben entweder eine interne Abteilung zur Folierung oder folieren selbst.

2. Ist die Bibliothek Empfänger von Standing Order o.Ä.? Auf einer Skala von 1-10, was würdet ihr sagen wie viel (auf Medienbeschaffung bezogen) selbst Recherchiert und ausgesucht wird?

- Ja, 10% selbst ungefähr (1/10)
- Ja, circa 30 Prozent kommt über Standing Order Plus der Bestseller Service. (3/10)
- Ja, im Bereich Belletristik hauptsächlich. Sach- und Kinderbücher werden zusätzlich selbst ausgewählt (5 von 10)
- In der ÖB (Bib1) wurde das kleinste Standing Order-Paket genutzt, um die eigene Recherche zu ergänzen. Die KiJu-Bibliothekare haben sich auch rege bei Forum ÖB und Rabe beteiligt sowie selber noch nach neuen Trend-Titeln recherchiert (6/10) In der WB (Bib2) gab's keine Standing Order. Jeder hat auf seinem Spezialgebiet (z.B. Datenbanken oder DIN-Normen) nach neuen/besseren Angeboten gesucht (9/10)

- Ja, Skala Selbstrecherche 8/10 (Berlin hat überdurchschnittliche viel AV Medien und bedient auch ein fremdsprachiges Publikum)
- Das war geteilt. So wie ich das im Kopf habe, gab es verschiedene Listen (meine, das waren die Standing Order von der ekz) die hatte aber nur die Zentralbibliothek. Die Stadtteilbibliotheken haben aus diesen Listen individuell ausgewählt. In meiner Stadtteilbibliothek war es nur in der Kinderbibliothek so, dass die da die Reihen automatisch bekommen haben. Ansonsten war die Medienbeschaffung individuell. Deswegen würde ich für Lokstedt sagen 9/10 selber.
- Wir lekturieren selber, aber mit Anregungen des IDs der ekz.
- Keine Inanspruchnahme von Standing Order. Eigene Beschaffungen werden mit Anschaffungsvorschlägen von Studenten und externen Gästen durchgeführt.
- Keine Standing Order. Definitiv eine 10/10.

→ Sechs von zehn Befragten geben an den Dienst der Standing Order in Anspruch zu nehmen. Drei Befragte geben an, dass der eigene Anteil der Medienbeschaffung bei 1-5/10 liegt. Vier Befragte geben an, dass der eigene Anteil der Medienbeschaffung bei 6-10/10 liegt. Zwei befragte Personen drücken ihren Anteil nicht in Zahlen aus. Eine befragte Person enthält sich.

3. Nutzt die Bibliothek den ID (Informationsdienst der ekz.bibliotheksservice) o.Ä. zur Akquise der Medien? Über welche Kanäle recherchiert sie/ wie gelangt sie an Ideen für neue Medien?

- Ja, ID-Zettel werden genutzt.
- Ja, zusätzlich Tipps von den örtlichen Buchhändlern und durch Recherche im Internet.
- Ja über den ID. Dann schauen mein Kollege und ich uns die Medien bei Amazon an (Verkaufsrang, Blick ins Buch etc.) oder wir gehen zum Buchhändler unseres Vertrauens und holen uns Anregungen. Aber auch viel über Amazon Vorschläge.
- Der kleine ID wird genutzt, außerdem Amazon, Buchhandelskataloge und Fachmagazine wie Eselsohr.

- Nutzt den ID aber schaut auch gerne mal auf Amazon (nur Recherche).
- Manchmal wird da geschaut, ansonsten Bestsellerlisten und Zeitschriften
- Die WB hat den ID nicht benutzt, war aber auch viel in den historischen Beständen. Die ÖB hatte auch diesen in seiner kleinsten Form zur Anregung. Ansonsten bekamen sie auch Anregungen durch Nutzer, die bestimmte Medien oder Themen suchten, und verfolgten die weiter.
- Ob sie den ID benutzen, weiß ich nicht mehr. Infos von neuen Medien über das Bestellportal von denen. Und dann generell auch durch die Zeitungen. War zumindest damals so. Jetzt ändert sich da wohl einiges. Es soll ein Lektorenteam geben, dass ziemlich viel "Arbeit" den Leitungen in Sachen Bestand übernimmt.
- Kanäle: Anschaffungsvorschläge der Professoren und Studenten.

→ Sieben von zehn Befragten geben an, dass ID genutzt generell genutzt wird. Drei

geben an, auch Amazon und dessen Rezensionen zur Recherche zu nutzen. Drei befragte Personen nutzen Buchhandlungen zur Akquise. Drei befragte Personen geben an Fachmagazine und Zeitschriften zur Recherche zu nutzen. Eine befragte Person macht keine Angabe.

#### 4. Katalogisiert die Bibliothek selbst oder kauft sie die Daten ein?

- Hat die Datensätze eingekauft.
- Die Daten werden von der ekz und der DNB runtergeladen. Höchstens Geschenke werden selbst katalogisiert.
- Teils selbst, teils bei der ekz
- Beides, viel Fremddatenübernahme aber auch eigene Katalogisierung.
- Die Bibliothek katalogisiert selbst
- Beide Bibs katalogisierten komplett selber, in der WB wurde auch selber verschlagwortet von den jeweiligen Fachreferenten.
- Bibliothek katalogisiert selbst.

- Eigene Katalogisierung durch Mitarbeiterin.
- Wir Katalogisieren selber.
- Katalogisiert selbst.

→ Zwei von zehn Befragten geben an, dass die Datensätze eingekauft werden. Zwei Befragte geben an, dass teilweise gekauft und teilweise selbst katalogisiert wird. Sechs Befragte geben an, dass die Bibliothek ausschließlich selbst katalogisiert.

5. Bietet die Bibliothek intern & extern Schulungen an? Wenn ja, durch Personal oder durch externe Experten?

- Die ÖB bot Bibliotheksführungen, eine Onleihe-Sprechstunde (Nutzern wurde ihr eigenes und andere Geräte erklärt und gezeigt wie man mit der Onleihe umgeht). Schulungen zur Fortbildung auch mit Externen, aber sonst alles mit eigenem Personal. Die WB macht auch Bib-Führungen, Informationskompetenz-Vermittlungs- & Recherche-Schulungen, alles mit eigenem Personal. Fürs Personal gab es in der WB regelmäßig Vorträge oder Infoveranstaltungen zu neuen bibl. Entwicklungen mit Internen und auch Externen. Ich war z.B. mal bei einem Vortrag über die Erasmus-Mitarbeiter-Mobilität, die ein paar Bibliothekare der WB mitgemacht haben.
- Ja und auch Fachforen, in denen die Mitarbeiter der Bibs des Bezirks zusammenkommen und z.B. gemeinsam zum Thema Social Media brainstormen und dann überlegen, wer welche Aufgaben übernehmen kann wie z.B. Blog oder Facebook.
- Für Nutzer gibt es eine „Mini-Schulung“ für die Onleihe- und Ebook-Nutzung.
- Es werden Schulungen durch externes Personal angeboten.
- Es werden keine Schulungen angeboten. Höchstens Führungen für die Studenten der KHM.
- Extern Schulungen ab und zu Intern wohl eher nicht
- Keine internen oder externen Schulungen
- Nein.
- Nein



→ Drei von zehn Befragten geben an, dass keine Schulungen stattfinden. Vier Befragte geben an, dass Schulungen angeboten werden und stellen diese teilweise vor. Eine befragte Person macht keine Angabe und eine sagt aus, dass höchstens Führungen angeboten werden. Eine Person macht keine Angaben.

6. Was für Veranstaltungen bietet die Bibliothek an? Denkt sie sich diese selbst aus oder kauft sie Konzepte/ lädt Externe ein? Würde eure Bibliothek gerne Konzepte kaufen wollen?

- Ich weiß nicht, ob etwas gekauft wurde, auf mich wirkte alles immer selbstgemacht. Die WB organisierte mit anderen Einrichtungen der Stadt oder Kirche Buchausstellungen oder kooperierte mit Museen für Ausstellungen und hatte dann bei sich ergänzende Veranstaltungen wie Lesungen.
- Büchereiführerschein, Klassenführungen, Rallyes, Lesenächte, Lesungen für Kinder und Erwachsene, Erzählcafé für Senioren, Bastelnachmittage, Handarbeitsworkshops, Poetry Slam Workshops, Manga und Comic Workshop, Jugendbuchjury zum Bücher auswählen, SommerLeseClub. Für Lesungen und Workshops laden wir Autoren und Künstler ein. Die Konzepte werden selbst entwickelt bzw. von anderen Bibliotheken abgekupfert. Ich denke wir haben kein Geld um etwas einzukaufen.
- Also in meiner Stadtteilbibliothek wurden die Veranstaltungen (Vorlesen für Kinder, Weihnachtsveranstaltungen) selbst ausgedacht und durchgeführt. Bei sowas wie Lesungen oder Theater für Kinder kamen Externe (also der Autor oder Darsteller) aber alles drum herum (Werbung, die Anfrage bei den Darstellern, etc.) wurde von der Bibliothek gemacht. Wie es in der Zentralbibliothek war/ist, weiß ich nicht.
- Nacht der Bibliotheken, Lesungen, etc. Externe werden auch eingeladen. Denke eher nicht dass Konzepte gekauft werden sollen.
- Konzepte werden meistens von anderen Bibliotheken übernommen/abgeschaut.

- Veranstaltungen nur im Rahmen der KHM (Bereitstellung der Bib für Ausstellungen, Veranstaltungen o.ä.)
- Beides. Viele Veranstaltungen im Bereich Leseförderung.
- Nur Lesungen für Kinder und Bilderbuchkinos. Dafür kommen dann im Rahmen der Käpt'n-book-Woche, Autoren von Kinderbüchern zu Besuch.
- Lesungen und Veranstaltungen wie z.B. HörGut oder Märchentage, Orientierung an bundesweiten Themen, sowas wie Dt. Jugendliteraturpreis usw.

→ Neun von zehn befragten Personen machen Angaben zu den Veranstaltungen in ihren Bibliotheken. Eine befragte Person machte keine Angaben.

7. Richtet sich eure Bibliothek selbst ein (kauft Möbel & Ausstattung) oder wird dieses durch Externe geplant & übernommen?

- Die ÖB wurde von einer Firma eingerichtet, aber die Bib ist auch erst 2005 neugebaut worden. Bei der WB weiß ich es nicht.
- Gibt eine Stelle, die generell für die Ausstattung, Umbauten aller Stadtteilbibliotheken zuständig ist. Sie arbeitet mit einem externen Architekten zusammen.
- Kauft die Möbel selbst, bei der ekz.
- Ich kann es nicht mit Sicherheit sagen, aber ich kann mir auch nicht vorstellen, dass so eine stylische Bib mit den Betonwänden und Kindermöbeln sich komplett selbst eingerichtet hat, deswegen geh ich mal davon aus, dass das irgendein Architekturbüro das übernommen hat.
- Beides. Zuletzt nur noch selber. Aber dann wurde auch viel bei der ekz gekauft. Der Neubau wird dann wahrscheinlich wieder ein ganz anderes paar Schuhe.
- Teils, teils.
- Die Bibliothek richtet sich selbst ein indem die Chefin die Möbel selbst aussucht.
- Wir richten uns selbst ein.
- Bibliothek richtet sich selbst ein.

→ Drei von zehn Befragten geben an, dass sich die Bibliothek selbst einrichtet. Drei geben an, dass Firmen oder Architekten bei der Einrichtung/ Umsetzung beteiligt waren. Drei Befragte geben an, dass beides zutrifft. Eine befragte Person macht keine Angabe.

8. Fallen euch sonst noch Dienstleistungen oder generell andere Dinge/ Produkte/ Daten ein die eure Bibliothek an Externe vergibt/ auslagert oder wisst ihr das künftig gewissen Prozesse ausgelagert werden? Vielleicht sogar warum das so ist?

- Also in der WB wird denke ich in so 10-15 Jahren die Buchbinderwerkstatt zu gemacht, wenn die letzte von vormals 4 Buchbindern in Rente geht. Dann werden wahrscheinlich alle Arbeiten an externe Buchbinder vergeben.
- Nein, außer der technischen Buchbearbeitung und der teilweise Standing Order fällt mir nichts ein. Zur Standing Order nochmal: jede Stadtteilbibliothek hatte ihren eigenen Etat und da konnten die halt selbst entscheiden, ob und welche Listen die "gekauft" haben. Aber so wie ich das verstanden habe, ändert sich das jetzt auch.
- Momentan nicht.
- Nein
- Vorerst sind keine Auslagerungen geplant.

→ Lediglich fünf von zehn Befragten machten Angaben. Vier von fünf sagen, dass es keine Auslagerungen oder gravierende Änderungen geben würde, eine Person gibt an, dass die Buchbinderei extern vergeben würde (WB).

## Anhang 2 – Fragebogen in Druckversion

Es wird darauf hingewiesen, dass die Ansichtsversion des Fragebogens durch die Anwendung „questback“ erzeugt wurde. Diese konnte optisch nicht angepasst werden. Den Screenshots in Kapitel 5 sowie weiteren Screenshots, welche auf der CD verfügbar sind, kann jedoch entnommen werden, dass der Fragebogen in seiner Onlineansicht ein anderes Auftreten hat. Im Vergleich dazu startet der Anhang 2 mit einem Screenshot der Willkommenseite, fährt jedoch mit der Druckansicht des Fragebogens fort.

# Technology Arts Sciences TH Köln

5%

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

vielen Dank, dass Sie sich Zeit für diese Befragung nehmen. Es geht darum, Ihren Umgang und Ihre Erfahrungen mit Outsourcing-Angeboten von externen Dienstleistungsanbietern in Bibliotheken zu ermitteln. Dazu können beispielsweise der Bezug von ausleihfertigen Medien und den Katalogdaten oder die Inanspruchnahme von Approval Plans und Standing Order-Angeboten zählen.

Lassen Sie gerne all Ihre Erfahrungen mit in die Befragung einfließen.

Die erhobenen Daten werden ausschließlich im Rahmen einer wissenschaftlichen Ausarbeitung gewonnen, sind anonym und werden über diesen Zweck hinaus nicht weiter genutzt. Es ist innerhalb der Auswertung nicht möglich, Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmende zu ziehen.

Bitte nehmen Sie sich für die Beantwortung der Fragen circa 15 Minuten Zeit.

*Esther Ritscher, Technische Hochschule Köln, Bibliothekswissenschaft, [esther\\_anna.ritscher@smail.th-koeln.de](mailto:esther_anna.ritscher@smail.th-koeln.de)*

Abbildung 22: Screenshot Willkommenseite

Weiter

## Fragebogen

### 1 Willkommen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

vielen Dank, dass Sie sich Zeit für diese Befragung nehmen. Es geht darum, Ihren Umgang und Ihre Erfahrungen mit Outsourcing-Angeboten von externen Dienstleistungsanbietern in Bibliotheken zu ermitteln. Dazu können beispielsweise der Bezug von ausleihfertigen Medien und den Katalogdaten oder die Inanspruchnahme von Approval Plans und Standing Order-Angeboten zählen.

Lassen Sie gerne all Ihre Erfahrungen mit in die Befragung einfließen.

Die erhobenen Daten werden ausschließlich im Rahmen einer wissenschaftlichen Ausarbeitung gewonnen, sind anonym und werden über diesen Zweck hinaus nicht weiter genutzt. Es ist innerhalb der Auswertung nicht möglich, Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmende zu ziehen.

Bitte nehmen Sie sich für die Beantwortung der Fragen circa 15 Minuten Zeit.

*Esther Ritscher, Technische Hochschule Köln, Bibliothekswissenschaft, [esther\\_anna.ritscher@smail.fh-koeln.de](mailto:esther_anna.ritscher@smail.fh-koeln.de)*

### 2 Kernkompetenzen

#### 1. Wo sehen Sie zur Zeit die Kernkompetenzen Ihrer Bibliothek?

Bitte geben Sie absteigend an, wie Sie die Wichtigkeit folgender Aufgabenbereiche innerhalb **Ihrer Bibliothek** einschätzen.

	Absolute Kernkompetenz	Wird immer wichtiger	Teils/Teils	Wird immer unwichtiger	Müsste die Bibliothek nicht selbst machen
Ausleihe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandsaufbau und Erwerbung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandspflege und Bestandserhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Lehr- & Lernort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Aufenthaltsort & Treffpunkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sacherschließung/ Katalogisierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges, nämlich <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3 Schwerpunkt in 5 Jahren

#### 2. Wo sehen Sie den Schwerpunkt Ihrer bibliothekarischen Arbeit in den kommenden 5 Jahren?

Bitte geben Sie bei **fünf** der folgenden Punkte absteigend durch einen Klick an, welche Tätigkeiten Sie künftig als Schwerpunkte ansehen.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ausleihe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandsaufbau und Erwerbung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandspflege und Bestandserhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Lehr- & Lernort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Aufenthaltort & Treffpunkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sacherschließung/ Katalogisierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4 Personalintensivste Tätigkeit

##### 3. Welche internen Tätigkeiten würden Sie innerhalb Ihrer Bibliothek als personalintensivste beschreiben?

Bitte geben Sie absteigend durch einen Klick an, welche **fünf** Tätigkeiten für Sie am personalintensivsten sind.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ausleihe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandsaufbau und Erwerbung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandspflege und Bestandserhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Lehr- & Lernort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliothek als Aufenthaltort & Treffpunkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sacherschließung/ Katalogisierung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5 Bestandsmanagement

##### Bestandsmanagement

Die folgenden Fragen richten sich an den Bereich des Bestandsmanagments in Bibliotheken.

##### 4. Verfügt Ihre Bibliothek über ein Bestandskonzept zum Bestandsaufbau?

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

##### 5. Wie hat sich Ihr Medienetat in den letzten 3 Jahren verändert?

- ☐ Er hat sich erhöht (ca. + 10%).
- ☐ Er hat sich leicht erhöht (ca. + 5%).
- ☐ Er ist gleich geblieben.

- ☐ Er hat sich leicht vermindert (ca. - 5%).
- ☐ Er hat sich vermindert (ca. - 10%).
- ☐ Ich weiß es nicht.

**6. Welche Kanäle werden zur Auswahl neuer Medien genutzt?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Empfehlungen örtlicher Buchhändler
- ☐ Empfehlungen von Verlagen
- ☐ ID (Informationsdienst)
- ☐ Amazon
- ☐ Bestseller-Listen
- ☐ Fachzeitschriften
- ☐ Nutzerempfehlungen
- ☐ Internetplattformen wie
- ☐ Andere Kanäle
- ☐ Ich weiß es nicht.

**6 Katalogisieren und Systematisieren****7. Katalogisiert Ihre Einrichtung selbst?**

- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert komplett selbst (bis zu 100%).
- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).
- ☐ Meine Bibliothek katalogisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).
- ☐ Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.
- ☐ Ich weiß es nicht.

**8. Systematisiert Ihre Einrichtung selbst?**

- ☐ Meine Bibliothek systematisiert komplett selbst (bis zu 100%).
- ☐ Meine Bibliothek systematisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).
- ☐ Meine Bibliothek systematisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).
- ☐ Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.
- ☐ Ich weiß es nicht.

**7.1 Einkauf Katalogdaten****7./8. a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Katalogdaten nicht komplett ein?**

- ☐ Es ist günstiger, die Daten selbst zu gewinnen.
- ☐ Die Mitarbeiter haben das nötige Know-how.
- ☐ Es fehlen die nötigen Sachmittel.
- ☐ Es ist ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit und sollte nicht abgegeben werden.

- ☐ Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Daten.
- ☐ Anderes
- ☐ Ich weiß es nicht.

## 8 Einarbeitung

### 9. Werden die gekauften Medien von Ihrer Einrichtung selbst eingearbeitet?

- ☐ Meine Bibliothek bearbeitet alle Medien komplett selbst (bis zu 100%).
- ☐ Meine Bibliothek bearbeitet Medien überwiegend selbst (bis zu 75%).
- ☐ Meine Bibliothek bearbeitet circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft die Medien größtenteils bearbeitet ein (bis zu 25%).
- ☐ Meine Bibliothek kauft alle Medien bearbeitet ein (unter 25%).
- ☐ Ich weiß es nicht.

## 9.1 Ausleihfertiger Einkauf

### 9. a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Medien nicht komplett ausleihfertig ein?

- ☐ Es ist günstiger, die Medien selbst zu bearbeiten.
- ☐ Die Mitarbeiter haben das nötige Know-how.
- ☐ Es fehlen die nötigen Sachmittel.
- ☐ Es ist ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit und sollte nicht abgegeben werden.
- ☐ Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Einarbeitung.
- ☐ Anderes
- ☐ Ich weiß es nicht.

## 10 Outsourcing

### Outsourcing

Innerhalb dieser Befragung wird *Outsourcing* wie folgt definiert:

*Outsourcing beschreibt die Vergabe eigener interner Tätigkeiten an ein externes Dienstleistungsunternehmen mit der Intention, durch die Vergabe von Aufgaben die eigenen Ressourcen effektiver nutzen und eine bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen realisieren zu können.*

### 10. Wie bewerten Sie folgende Aussagen zu Outsourcing in Bibliotheken?

	Ich stimme voll zu	Ich stimme eher zu	Teils/Teils	Ich stimme weniger zu	Ich stimme nicht zu	Ich weiß es nicht
Outsourcing erleichtert meinen beruflichen Alltag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch externe Dienstleister gibt es weniger Arbeitsplätze in Bibliotheken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch externe Dienstleister wird die Qualität der bibliothekarischen Arbeit gemindert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe keine Erfahrungen in diesem Bereich gemacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 11. Verfügt Ihre Bibliothek über Selbstverbuchungsautomaten?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, sogar über mehrere Automaten.



- ☐ In Planung
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

**12. Hat sich Ihre Bibliothek bereits mit dem Thema „Make-or-Buy“ (Überlegungen zum Outsourcing von Dienstleistungen) auseinandergesetzt?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

**13. Können Sie als Bibliothek frei darüber entscheiden, Outsourcing-Angebote in Anspruch zu nehmen?**

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort aus.

- ☐ Ja
- ☐ Ja, teilweise.

Nein

- ☐ Politisch nicht möglich.
- ☐ Finanziell nicht möglich.
- ☐ Personell nicht möglich.
- ☐ Andere Gründe
- ☐ Ich weiß es nicht.

#### **11.1 Outsourcing erlaubt**

**13.1. Nutzt Ihre Einrichtung bereits Angebote externer Dienstleistungsunternehmen?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

#### **12.1 Outsourcing genutzt**

**13. 1. a.) Wie lange werden diese Angebote bereits in Anspruch genommen?**

- ☐ <1 Jahr
- ☐ 1-3 Jahre
- ☐ 3-5 Jahre
- ☐ 5-10 Jahre
- ☐ >10 Jahre
- ☐ Ich weiß es nicht.

**13. 1. b.) In welchen Bereichen befinden sich diese Angebote?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bestandsaufbau und Erwerbung
- ☐ Bestandspflege und Bestandserhaltung
- ☐ Bestandsabbau/ Deakquisition
- ☐ Electronic Resource Management
- ☐ Programm-/ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Katalogisierung

- ☐ Sacherschließung
- ☐ Technische Bearbeitung/ Einarbeitung
- ☐ Sonstiges, nämlich

**13. 1. c.) Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung durch den Einsatz von Outsourcing?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen
- ☐ Zeitersparnis
- ☐ Kostenersparnis
- ☐ Besserer Einsatz des Personals
- ☐ Anderes, nämlich
- ☐ Ich weiß es nicht.

**13. 1. d.) Wurden diese Ziele erreicht?**

- ☐ Ja
- ☐ Eher ja
- ☐ Teils/Teils
- ☐ Eher nein
- ☐ Nein, weil
- ☐ Ich weiß es nicht.

**13. 1. e.) Würden Sie gerne in weiteren Bereichen die Angebote externer Dienstleistungsanbieter nutzen?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

**12.2.1 Outsourcing genutzt, wo weiteres?****13. 1. f.) In welchen weiteren Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bestandsaufbau und Erwerbung
- ☐ Bestandspflege und Bestandserhaltung
- ☐ Bestandsabbau/ Deakquisition
- ☐ Electronic Resource Management
- ☐ Programm-/ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Katalogisierung
- ☐ Sacherschließung
- ☐ Technische Bearbeitung/ Einarbeitung
- ☐ Sonstiges, nämlich

**13.1 Outsourcing nicht genutzt, solls genutzt werden?****13. 2. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein, weil
- ☐ Ich weiß es nicht.

**14.1 Wo Outsourcing, wenn nicht genutzt aber gewollt?****13. 2. a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bestandsaufbau und Erwerbung
- ☐ Bestandspflege und Bestandserhaltung
- ☐ Bestandsabbau/ Deakquisition
- ☐ Electronic Resource Management
- ☐ Programm-/ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Katalogisierung
- ☐ Sacherschließung
- ☐ Technische Bearbeitung/ Einarbeitung
- ☐ Sonstiges, nämlich

**15.1 Outsourcing nicht erlaubt, aber gewünscht?****13. 3. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen, wenn dies möglich wäre?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein, weil
- ☐ Ich weiß es nicht.

**16.1 Outsourcing nicht erlaubt, aber wo gewünscht?****13. 3. a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

- ☐ Bestandsaufbau und Erwerbung
- ☐ Bestandspflege und Bestandserhaltung
- ☐ Bestandsabbau/ Deakquisition
- ☐ Electronic Resource Management
- ☐ Programm-/ Veranstaltungsarbeit
- ☐ Katalogisierung
- ☐ Sacherschließung
- ☐ Technische Bearbeitung/ Einarbeitung
- ☐ Sonstiges, nämlich

**17 Externe Dienstleistungsanbieter****14. Haben Sie Vorschläge oder Wünsche, welche Dienstleistungen externe Dienstleistungsunternehmen zusätzlich anbieten sollten?**

- ☐ Ja, nämlich
- ☐ Nein
- ☐ Ich weiß es nicht.

**15. Was könnten externe Dienstleistungsanbieter tun, um Sie als Kunden zu gewinnen?****18 Demografische Angaben**

**Demografische Fragen**

Bitte beantworten Sie zum Schluss noch die demografischen Fragen.

**16. Geschlecht**

- ☐ Männlich
- ☐ Weiblich
- ☐ Keine Angabe

**17. Alter**

Bitte geben Sie ihr Alter in Jahren an.

**18. Höchster Abschluss**

- ☐ Fachwirt/ -in
- ☐ Berufsausbildung
- ☐ Bachelor/ Diplom
- ☐ Master/ Magister
- ☐ Keine Angabe

**19. Haben Sie eine Position mit Führungsfunktion?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein
- ☐ Keine Angabe

**20. Typ der Bibliothek oder der Einrichtung**

- ☐ Öffentliche Bibliothek
- ☐ Wissenschaftliche Bibliothek
- ☐ Spezialbibliothek
- ☐ Schulbibliothek
- ☐ Informations-/ und Dokumentationseinrichtung
- ☐ Bibliotheksdienstleister
- ☐ Weiterer Bereich im BID-Sektor
- ☐ Außerhalb des BID-Sektors
- ☐ Derzeit nicht berufstätig

**21. Wie viele Mitarbeiter sind in Vollzeit in Ihrer Bibliothek beschäftigt?**

**22. Wie viele Mitarbeiter sind in Teilzeit in Ihrer Bibliothek beschäftigt?**

**23. Ich persönlich bin innerhalb meiner Einrichtung vor allem in diesem Aufgabenbereich tätig:**

	Haupttätigkeitsbereich	Gelegentlich mein Tätigkeitsbereich	Nicht mein Tätigkeitsbereich
Ausleihe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandsaufbau und Erwerbung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandspflege und Bestandserhaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestandsabbau/ Deakquisition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electronic Resource Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katalogisierung/ Sacherschließung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Technische Bearbeitung/ Einarbeitung



Sonstiges, nämlich



**24. Möchten Sie über diese Fragen hinaus noch Anmerkungen oder Ergänzungen hinterlassen?**

Hier haben Sie die Möglichkeit!

---

**19 Endseite**

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

---

## Anhang 3 – Feldbericht (Questback)

Dieser Anhang beinhaltet die statistischen Ergebnisse die durch Questback gewonnen wurden. Es sollte darauf hingewiesen werden, dass diese Ergebnisse die Werte der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken beinhalten und diese durch mittels der Rohdaten und unter zur Hilfenahme des Programms SPSS ausgewertet wurden.

### 813487 Outsourcing durch die Kooperation mit externen Dienstleistern in Bibliotheken

Die Teilnehmer können nicht teilnehmen.

06.12.2017 07:12:36

#### Legende

#### Frage: 1. Wo sehen Sie zur Zeit die Kernkompetenzen Ihrer Bibliothek?

Bitte geben Sie absteigend an, wie Sie die Wichtigkeit folgender Aufgabenbereiche innerhalb Ihrer Bibliothek einschätzen.

	ABSOLUTE KERNKOMPETENZ (1)	WIRD IMMER WICHTIGER (2)	TEILS/TEILS (3)	WIRD IMMER UNWICHTIGER (4)	MÜSSTE DIE BIBLIOTHEK NICHT SELBST MACHEN (5)	GESAMT	MITTELWERT	MISSING*	
								A	B
Ausleihe	53.37% (95)	3.37% (6)	23.60% (42)	17.98% (32)	1.69% (3)	178	2.11	0	5
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	77.27% (136)	15.34% (27)	5.68% (10)	1.70% (3)	0.00% (0)	176	1.32	0	7
Bestandsaufbau und Erwerbung	57.54% (103)	13.97% (25)	22.35% (40)	4.47% (8)	1.68% (3)	179	1.79	0	4
Bestandspflege und Bestandserhaltung	40.80% (71)	15.52% (27)	29.89% (52)	11.49% (20)	2.30% (4)	174	2.19	0	9
Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	30.56% (55)	40.56% (73)	21.67% (39)	2.78% (5)	4.44% (8)	180	2.10	0	3
Bibliothek als Lehr- & Lernort	36.16% (64)	46.89% (83)	15.82% (28)	0.56% (1)	0.56% (1)	177	1.82	0	6
Bibliothek als Aufenthaltort & Treffpunkt	24.58% (44)	52.51% (94)	16.76% (30)	5.03% (9)	1.12% (2)	179	2.06	0	4
Sacherschließung/ Katalogisierung	23.73% (42)	11.86% (21)	28.25% (50)	14.69% (26)	21.47% (38)	177	2.98	0	6
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	11.43% (20)	8.00% (14)	37.71% (66)	18.86% (33)	24.00% (42)	175	3.36	0	8
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	27.43% (48)	46.86% (82)	16.57% (29)	3.43% (6)	5.71% (10)	175	2.13	0	8
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	3.43% (6)	45.14% (79)	44.57% (78)	3.43% (6)	3.43% (6)	175	2.58	0	8
Sonstiges, nämlich [abc]	17.65% (3)	29.41% (5)	41.18% (7)	0.00% (0)	11.76% (2)	17	2.59	0	166
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0 * A = N/A B = UNGÜLTIG (FEHLEND)									

#### Frage: 2. Wo sehen Sie den Schwerpunkt Ihrer bibliothekarischen Arbeit in den kommenden 5 Jahren?

Bitte geben Sie bei **fünf** der folgenden Punkte absteigend durch einen Klick an, welche Tätigkeiten Sie künftig als Schwerpunkte ansehen.

	GESAMT	MITTELWERT	MEDIAN	STANDARDABWEICHUNG	UNGÜLTIG (FEHLEND)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ausleihe	75	3.08	3.00	1.72	108	18	14	12	13	15	1	1	0	1	0	0
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	167	2.03	1.00	1.44	16	94	28	11	16	16	2	0	0	0	0	0
Bestandsaufbau und Erwerbung	96	3.64	3.50	1.67	87	6	19	23	24	16	1	4	2	0	1	0
Bestandspflege und Bestandserhaltung	51	4.37	4.00	2.11	132	1	8	10	12	12	0	0	5	2	1	0

Abbildung 32: Feldbericht Seite 1

Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	111	2.99	3.00	1.33	72	15	27	32	22	13	1	0	1	0	0	0
Bibliothek als Lehr- & Lernort	131	2.89	3.00	1.30	52	15	45	35	15	19	1	1	0	0	0	0
Bibliothek als Aufenthaltort & Treffpunkt	110	3.17	3.00	1.64	73	22	20	19	26	17	3	2	0	1	0	0
Sacherschließung/ Katalogisierung	44	4.50	4.00	2.65	139	4	8	5	7	10	2	1	1	4	0	2
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	19	6.79	8.00	3.54	164	1	1	3	2	2	0	0	1	1	6	2
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	103	3.85	4.00	1.33	80	5	10	23	30	32	0	2	0	1	0	0
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	41	5.73	5.00	2.66	142	0	1	5	6	18	3	0	0	0	2	6
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0																

**Frage: 3. Welche internen Tätigkeiten würden Sie innerhalb Ihrer Bibliothek als personalintensivste beschreiben?**  
 Bitte geben Sie absteigend durch einen Klick an, welche **fünf** Tätigkeiten für Sie am personalintensivsten sind.

	GESAMT	MITTELWERT	MEDIAN	STANDARDABWEICHUNG	UNGÜLTIG (FEHLEND)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ausleihe	111	2.37	2.00	1.89	72	53	20	10	15	10	0	0	0	1	1	1
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	147	2.26	2.00	1.30	36	56	37	28	12	14	0	0	0	0	0	0
Bestandsaufbau und Erwerbung	128	3.10	3.00	1.35	55	15	33	31	26	20	2	1	0	0	0	0
Bestandspflege und Bestandserhaltung	79	3.51	3.00	1.47	104	5	11	30	15	14	1	1	1	1	0	0
Programm-/ Veranstaltungs-/ Öffentlichkeitsarbeit	106	2.75	2.50	1.39	77	25	28	17	21	15	0	0	0	0	0	0
Bibliothek als Lehr- & Lernort	42	4.29	4.00	2.09	141	2	8	5	7	13	2	2	1	0	2	0
Bibliothek als Aufenthaltort & Treffpunkt	25	5.24	4.00	3.13	158	2	1	5	6	4	0	1	0	2	1	3
Sacherschließung/ Katalogisierung	105	3.37	3.00	1.44	78	9	21	27	26	19	1	0	1	1	0	0
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	77	3.87	4.00	1.87	106	9	9	12	18	23	2	1	0	1	2	0
Kommunale Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	55	4.00	4.00	1.71	128	2	10	7	16	16	0	1	2	0	1	0
Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	25	5.36	5.00	2.81	158	2	0	4	3	10	0	0	2	1	0	3
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0																

**Frage: 4. Verfügt Ihre Bibliothek über ein Bestandskonzept zum Bestandsaufbau?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	111	61.33%	<div><div></div></div>
Nein (2)	55	30.39%	<div><div></div></div>
Ich weiß es nicht. (3)	15	8.29%	<div><div></div></div>

Abbildung 33: Feldbericht Seite 2

GESAMT	181
ungültig (fehlend)	2
Mittelwert	1.47
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0	

**Frage: 5. Wie hat sich Ihr Medienetat in den letzten 3 Jahren verändert?**

	ANZAHL	PROZENT	
Er hat sich erhöht (ca. + 10%). (1)	12	6.67%	
Er hat sich leicht erhöht (ca. + 5%). (2)	37	20.56%	
Er ist gleich geblieben. (3)	82	45.56%	
Er hat sich leicht vermindert (ca. - 5%). (4)	18	10.00%	
Er hat sich vermindert (ca. - 10%). (5)	17	9.44%	
Ich weiß es nicht. (6)	14	7.78%	
GESAMT	180		
ungültig (fehlend)	3		
Mittelwert	3.18		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 6. Welche Kanäle werden zur Auswahl neuer Medien genutzt?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Empfehlungen örtlicher Buchhändler	61	33.33%	
Empfehlungen von Verlagen	105	57.38%	
ID (Informationsdienst)	108	59.02%	
Amazon	39	21.31%	
Bestseller-Listen	108	59.02%	
Fachzeitschriften	91	49.73%	
Nutzerempfehlungen	156	85.25%	
Internetplattformen wie	21	11.48%	
Andere Kanäle	53	28.96%	
Ich weiß es nicht.	0	0.00%	
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 7. Katalogisiert Ihre Einrichtung selbst?**

	ANZAHL	PROZENT	
Meine Bibliothek katalogisiert komplett selbst (bis zu 100%).	52	28.42%	
Meine Bibliothek katalogisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).	34	18.58%	
Meine Bibliothek katalogisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).	25	13.66%	
Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).	29	15.85%	
Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).	16	8.74%	
Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.	44	24.04%	
Ich weiß es nicht.	2	1.09%	
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 8. Systematisiert Ihre Einrichtung selbst?**

	ANZAHL	PROZENT	
Meine Bibliothek systematisiert komplett selbst (bis zu 100%).	99	54.10%	
Meine Bibliothek systematisiert überwiegend selbst (bis zu 75%).	26	14.21%	
Meine Bibliothek systematisiert circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%).	18	9.84%	

Abbildung 34: Feldbericht Seite 3



Meine Bibliothek kauft die Daten größtenteils ein (bis zu 25%).	13	7.10%	
Meine Bibliothek kauft alle Daten ein (unter 25%).	8	4.37%	
Meine Bibliothek bezieht die Daten über einen Verbund.	23	12.57%	
Ich weiß es nicht.	4	2.19%	
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 7./8. a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Katalogdaten nicht komplett ein?**

	ANZAHL	PROZENT	
Es ist günstiger, die Daten selbst zu gewinnen. (1)	18	13.33%	
Die Mitarbeiter haben das nötige Know-how. (2)	28	20.74%	
Es fehlen die nötigen Sachmittel. (8)	14	10.37%	
Es ist ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit und sollte nicht abgegeben werden. (3)	14	10.37%	
Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Daten. (4)	20	14.81%	
Anderes (6) <b>abc</b>	34	25.19%	
Ich weiß es nicht. (7)	7	5.19%	
GESAMT	135		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	4.16		
N = 183   n = 135   SYS-MISSING = 48			

**Frage: 9. Werden die gekauften Medien von Ihrer Einrichtung selbst eingearbeitet?**

	ANZAHL	PROZENT	
Meine Bibliothek bearbeitet alle Medien komplett selbst (bis zu 100%). (1)	78	42.62%	
Meine Bibliothek bearbeitet Medien überwiegend selbst (bis zu 75%). (2)	39	21.31%	
Meine Bibliothek bearbeitet circa die Hälfte aller Medien selbst (bis zu 50%). (3)	28	15.30%	
Meine Bibliothek kauft die Medien größtenteils bearbeitet ein (bis zu 25%). (4)	25	13.66%	
Meine Bibliothek kauft alle Medien bearbeitet ein (unter 25%). (5)	11	6.01%	
Ich weiß es nicht. (6)	2	1.09%	
GESAMT	183		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	2.22		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 9. a.) Warum kauft Ihre Bibliothek die Medien nicht komplett ausleihfertig ein?**

	ANZAHL	PROZENT	
Es ist günstiger, die Medien selbst zu bearbeiten. (1)	33	27.05%	
Die Mitarbeiter haben das nötige Know-how. (2)	28	22.95%	
Es fehlen die nötigen Sachmittel. (8)	13	10.66%	
Es ist ein wichtiger Aufgabenbereich der bibliothekarischen Arbeit und sollte nicht abgegeben werden. (3)	9	7.38%	
Aus Angst vor mangelhafter Qualität der Einarbeitung. (4)	6	4.92%	
Anderes (6) <b>abc</b>	26	21.31%	
Ich weiß es nicht. (7)	7	5.74%	
GESAMT	122		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	3.68		
N = 183   n = 122   SYS-MISSING = 61			

Abbildung 35: Feldbericht Seite 4

**Frage: 10. Wie bewerten Sie folgende Aussagen zu Outsourcing in Bibliotheken?**

	ICH STIMME VOLL ZU (1)	ICH STIMME EHER ZU (2)	TEILS/TEILS (3)	ICH STIMME WENIGER ZU (4)	ICH STIMME NICHT ZU (5)	ICH WEISS ES NICHT (6)	GESAMT	MITTELWERT	MISSING*	
									A	B
Outsourcing erleichtert meinen beruflichen Alltag.	24.58% (44)	26.26% (47)	30.73% (55)	7.26% (13)	5.59% (10)	5.59% (10)	179	2.60	0	4
Outsourcing gehört nicht in den bibliothekarischen Bereich.	5.68% (10)	11.93% (21)	22.73% (40)	16.48% (29)	40.34% (71)	2.84% (5)	176	3.82	0	7
Durch externe Dienstleister gibt es weniger Arbeitsplätze in Bibliotheken.	15.08% (27)	25.70% (46)	19.55% (35)	15.64% (28)	18.44% (33)	5.59% (10)	179	3.13	0	4
Durch externe Dienstleister wird die Qualität der bibliothekarischen Arbeit gemindert.	10.73% (19)	16.95% (30)	19.21% (34)	27.68% (49)	21.47% (38)	3.95% (7)	177	3.44	0	6
Ich habe keine Erfahrungen in diesem Bereich gemacht.	10.64% (15)	4.26% (6)	14.89% (21)	9.22% (13)	54.61% (77)	6.38% (9)	141	4.12	0	42
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0 * A = N/A B = UNGÜLTIG (FEHLEND)										

**Frage: 11. Verfügt Ihre Bibliothek über Selbstverbuchungsautomaten?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	29	15.85%	<div><div></div></div>
Ja, sogar über mehrere Automaten. (5)	62	33.88%	<div><div></div></div>
In Planung (3)	11	6.01%	<div><div></div></div>
Nein (2)	80	43.72%	<div><div></div></div>
Ich weiß es nicht. (4)	1	0.55%	<div><div></div></div>
.			
GESAMT	183		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	2.93		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 12. Hat sich Ihre Bibliothek bereits mit dem Thema „Make-or-Buy“ (Überlegungen zum Outsourcing von Dienstleistungen) auseinandergesetzt?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	85	46.45%	<div><div></div></div>
Nein (2)	65	35.52%	<div><div></div></div>
Ich weiß es nicht. (4)	33	18.03%	<div><div></div></div>
.			
GESAMT	183		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	1.90		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 13. Können Sie als Bibliothek frei darüber entscheiden, Outsourcing-Angebote in Anspruch zu nehmen?**

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort aus.

ANZAHL PROZENT

Abbildung 36: Feldbericht Seite 5

Ja	52	28.42%	
Ja, teilweise.	71	38.80%	
Politisch nicht möglich.	25	13.66%	
Finanziell nicht möglich.	24	13.11%	
Personell nicht möglich.	9	4.92%	
Andere Gründe	9	4.92%	
Ich weiß es nicht.	23	12.57%	
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 13.1. Nutzt Ihre Einrichtung bereits Angebote externer Dienstleistungsunternehmen?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	106	86.18%	
Nein (2)	15	12.20%	
Ich weiß es nicht. (3)	2	1.63%	
GESAMT	123		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	1.15		
N = 183   n = 123   SYS-MISSING = 60			

**Frage: 13. 1. a.) Wie lange werden diese Angebote bereits in Anspruch genommen?**

	ANZAHL	PROZENT	
<1 Jahr (1)	5	4.76%	
1-3 Jahre (2)	9	8.57%	
3-5 Jahre (3)	8	7.62%	
5-10 Jahre (4)	24	22.86%	
>10 Jahre (5)	48	45.71%	
Ich weiß es nicht. (6)	11	10.48%	
GESAMT	105		
ungültig (fehlend)	1		
Mittelwert	4.28		
N = 183   n = 106   SYS-MISSING = 77			

**Frage: 13. 1. b.) In welchen Bereichen befinden sich diese Angebote?**  
Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Bestandsaufbau und Erwerbung	71	66.98%	
Bestandspflege und Bestandserhaltung	24	22.64%	
Bestandsabbau/ Deakquisition	4	3.77%	
Electronic Resource Management	19	17.92%	
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	12	11.32%	
Katalogisierung	60	56.60%	
Sacherschließung	31	29.25%	
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	64	60.38%	
Sonstiges, nämlich	17	16.04%	
N = 183   n = 106   SYS-MISSING = 77			

**Frage: 13. 1. c.) Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung durch den Einsatz von**

Abbildung 37: Feldbericht Seite 6

### Outsourcing?

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Bessere Konzentration auf die Kernkompetenzen	57	53.77%	
Zeitersparnis	77	72.64%	
Kostenersparnis	29	27.36%	
Besserer Einsatz des Personals	71	66.98%	
Anderes, nämlich <b>abc</b>	11	10.38%	
Ich weiß es nicht.	0	0.00%	
N = 183   n = 106   SYS-MISSING = 77			

### Frage: 13. 1. d.) Wurden diese Ziele erreicht?

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	37	34.91%	
Eher ja (2)	38	35.85%	
Teils/Teils (3)	21	19.81%	
Eher nein (4)	6	5.66%	
Nein, weil (6) <b>abc</b>	1	0.94%	
Ich weiß es nicht. (7)	3	2.83%	
GESAMT	106		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	2.14		
N = 183   n = 106   SYS-MISSING = 77			

### Frage: 13. 1. e.) Würden Sie gerne in weiteren Bereichen die Angebote externer Dienstleistungsanbieter nutzen?

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	35	33.02%	
Nein (2)	40	37.74%	
Ich weiß es nicht. (3)	31	29.25%	
GESAMT	106		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	1.96		
N = 183   n = 106   SYS-MISSING = 77			

### Frage: 13. 1. f.) In welchen weiteren Bereichen würden sich diese Angebote befinden?

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Bestandsaufbau und Erwerbung	14	40.00%	
Bestandspflege und Bestandserhaltung	7	20.00%	
Bestandsabbau/ Deakquisition	8	22.86%	
Electronic Resource Management	10	28.57%	
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	13	37.14%	
Katalogisierung	14	40.00%	
Sacherschließung	8	22.86%	
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	19	54.29%	
Sonstiges, nämlich <b>abc</b>	2	5.71%	

Abbildung 38: Feldbericht Seite 7

N = 183 | n = 35 | SYS-MISSING = 148

**Frage: 13. 2. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	7	46.67%	
Nein, weil (2) <b>abc</b>	3	20.00%	
Ich weiß es nicht. (3)	5	33.33%	
GESAMT	15		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	1.87		
N = 183   n = 15   SYS-MISSING = 168			

**Frage: 13. 2. a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Bestandsaufbau und Erwerbung	4	57.14%	
Bestandspflege und Bestandserhaltung	1	14.29%	
Bestandsabbau/ Deakquisition	1	14.29%	
Electronic Resource Management	1	14.29%	
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	1	14.29%	
Katalogisierung	3	42.86%	
Sacherschließung	2	28.57%	
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	5	71.43%	
Sonstiges, nämlich <b>abc</b>	0	0.00%	
N = 183   n = 7   SYS-MISSING = 176			

**Frage: 13. 3. Würden Sie gerne Outsourcing-Angebote nutzen, wenn dies möglich wäre?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	33	50.77%	
Nein, weil (2) <b>abc</b>	15	23.08%	
Ich weiß es nicht. (3)	17	26.15%	
GESAMT	65		
ungültig (fehlend)	0		
Mittelwert	1.75		
N = 183   n = 65   SYS-MISSING = 118			

**Frage: 13. 3. a.) In welchen Bereichen würden sich diese Angebote befinden?**

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus.

	ANZAHL	PROZENT	
Bestandsaufbau und Erwerbung	15	45.45%	
Bestandspflege und Bestandserhaltung	8	24.24%	
Bestandsabbau/ Deakquisition	5	15.15%	
Electronic Resource Management	10	30.30%	
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	5	15.15%	
Katalogisierung	24	72.73%	
Sacherschließung	17	51.52%	
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	26	78.79%	

Abbildung 39: Feldbericht Seite 8

Sonstiges, nämlich <b>abc</b>	1	3.03%	
N = 183   n = 33   SYS-MISSING = 150			

**Frage: 14. Haben Sie Vorschläge oder Wünsche, welche Dienstleistungen externe Dienstleistungsunternehmen zusätzlich anbieten sollten?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja, nämlich (6) <b>abc</b>	19	10.98%	
Nein (7)	98	56.65%	
Ich weiß es nicht. (8)	56	32.37%	
GESAMT			
	173		
ungültig (fehlend)	10		
Mittelwert	7.21		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 16. Geschlecht**

	ANZAHL	PROZENT	
Männlich (1)	32	17.78%	
Weiblich (2)	138	76.67%	
Keine Angabe (3)	10	5.56%	
GESAMT			
	180		
ungültig (fehlend)	3		
Mittelwert	1.88		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 18. Höchster Abschluss**

	ANZAHL	PROZENT	
Fachwirt/-in (1)	0	0.00%	
Berufsausbildung (2)	27	14.92%	
Bachelor/ Diplom (3)	111	61.33%	
Master/ Magister (4)	38	20.99%	
Keine Angabe (5)	5	2.76%	
GESAMT			
	181		
ungültig (fehlend)	2		
Mittelwert	3.12		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 19. Haben Sie eine Position mit Führungsfunktion?**

	ANZAHL	PROZENT	
Ja (1)	103	57.22%	
Nein (2)	65	36.11%	
Keine Angabe (3)	12	6.67%	
GESAMT			
	180		
ungültig (fehlend)	3		
Mittelwert	1.49		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 20. Typ der Bibliothek oder der Einrichtung**

ANZAHL PROZENT

Abbildung 40: Feldbericht Seite 9

Öffentliche Bibliothek (1)	110	60.77%	<div><div></div></div>
Wissenschaftliche Bibliothek (2)	48	26.52%	<div><div></div></div>
Spezialbibliothek (3)	22	12.15%	<div><div></div></div>
Schulbibliothek (4)	1	0.55%	<div><div></div></div>
Informations- und Dokumentationseinrichtung (5)	0	0.00%	<div><div></div></div>
Bibliotheksdienstleister (6)	0	0.00%	<div><div></div></div>
Weiterer Bereich im BID-Sektor (7)	0	0.00%	<div><div></div></div>
Außerhalb des BID-Sektors (8)	0	0.00%	<div><div></div></div>
Derzeit nicht berufstätig (9)	0	0.00%	<div><div></div></div>
GESAMT	181		
ungültig (fehlend)	2		
Mittelwert	1.52		
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0			

**Frage: 23. Ich persönlich bin innerhalb meiner Einrichtung vor allem in diesem Aufgabenbereich tätig:**

	HAUPTTÄTIGKEITSBEREICH (1)	GELEGENTLICH MEIN TÄTIGKEITSBEREICH (3)	NICHT MEIN TÄTIGKEITSBEREICH (6)	GESAMT	MITTELWERT	MISSING*	
						A	B
Ausleihe	22.82% (34)	46.98% (70)	30.20% (45)	149	3.45	0	34
Auskunft, Beratung und Wissensvermittlung	53.33% (88)	40.00% (66)	6.67% (11)	165	2.13	0	18
Bestandsaufbau und Erwerbung	66.87% (109)	20.86% (34)	12.27% (20)	163	2.03	0	20
Bestandspflege und Bestandserhaltung	42.86% (66)	31.82% (49)	25.32% (39)	154	2.90	0	29
Bestandsabbau/ Deakquisition	42.04% (66)	40.13% (63)	17.83% (28)	157	2.69	0	26
Electronic Resource Management	37.06% (53)	21.68% (31)	41.26% (59)	143	3.50	0	40
Programm-/ Veranstaltungsarbeit	43.05% (65)	31.79% (48)	25.17% (38)	151	2.89	0	32
Katalogisierung/ Sacherschließung	47.10% (73)	32.26% (50)	20.65% (32)	155	2.68	0	28
Technische Bearbeitung/ Einarbeitung	18.49% (27)	22.60% (33)	58.90% (86)	146	4.40	0	37
Sonstiges, nämlich abc	76.67% (46)	11.67% (7)	11.67% (7)	60	1.82	0	123
N = 183   n = 183   SYS-MISSING = 0				* A = N/A B = UNGÜLTIG (FEHLEND)			

Abbildung 41: Feldbericht Seiten 10

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Zuhilfenahme der ausgewiesenen Hilfsmittel angefertigt habe.

Sämtliche Stellen der Arbeit, die im Wortlaut oder dem nach anderen gedruckten oder im Internet verfügbaren Werken entnommen sind, habe ich durch genaue Quellenangaben kenntlich gemacht.

Köln, den 03.04.2018

(Esther Ritscher)